



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Vantaan tehostetun perhetyön asiakkaiden kokemuksia toimintakykymittarista

Räsänen, Mira & Tapanainen, Tiia-Mari

2018 Laurea





**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Yhdessä enemmän*

Laurea-ammattikorkeakoulu

## Vantaan tehostetun perhetyön asiakkaiden kokemuksia toimintakykymittarista

Räsänen, Mira & Tapanainen, Tiia-  
Mari  
Sosionomikoulutus  
Opinnäytetyö  
Helmikuu, 2018

Räsänen Mira, Tapanainen Tiia-Mari

### Vantaan tehostetun perhetyön asiakkaiden kokemuksia toimintakykymittarista

Vuosi	2018	Sivumäärä	45
-------	------	-----------	----

Tutkimusmuotoisen opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata Vantaan tehostetun perhetyön asiakkaiden kokemuksia toimintakykymittarista. Aiheena oli toimintakykymittarin käyttökokemus sekä osallisuuden kokemus asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna. Työn tarkoituksena oli kuvata, minkälaisia kokemuksia asiakkailla oli toimintakykymittarin käyttämisestä osana työskentelyä sekä minkälaisia kokemuksia heillä oli osallisuudesta toimintakykymittaria käytettäessä oman tilanteen arvioinnissa. Lisäksi kuvasimme asiakkaiden kehitysehdotuksia koskien mittaria. Tarve opinnäytetyölle ilmeni keskustellessa työntekijöiden kanssa, sillä he kertoivat, ettei asiakkaiden kokemuksista ollut aiempaa tietoa.

Tietoperustassa käsiteltiin tarkasti toimintakykymittarin teoriaa, sillä opinnäytetyö pohjautui siihen. Teoriaosuudessa perehdyttiin myös perhetyöhön, osallisuuteen ja toimintakykyyn. Vantaan kaupungilla on oma määritelmänsä tehostetulle perhetyölle, johon perhetyön teoriassa erityisesti keskityttiin.

Menetelmänä käytettiin yksilöteemahaastattelua. Työtä varten haastateltiin viittä tehostetun perhetyön asiakasta, joista kolme oli äitejä ja kaksi isää. Osalla työskentely oli jo päättynyt haastatteluja tehtäessä. Ensiksi haastatteluaineisto litteroitiin, jonka jälkeen se analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysimenetelmällä. Analysoinnin perusteella muodostettiin neljä luokkaa, jotka olivat myönteiset ja kielteiset kokemukset toimintakykymittarin käytöstä, kokemukset osallisuudesta toimintakykymittaria käytettäessä sekä asiakkaiden kehitysehdotukset.

Tulosten perusteella haastateltavilla oli pääosin myönteistä sanottavaa mittarista. He kokivat sen käyttämisen olevan yksinkertaista sekä helpottavan keskustelemista työntekijän kanssa. Haastateltavat pitivät kielteisenä sitä, että mittarin teemoissa ei käsitelty vanhemman ja lapsen välistä suhdetta. Kehitysehdotuksena olikin lisää kysymyksiä lapsiin liittyen. Kokemukset osallisuudesta olivat toimiva vuorovaikutus ja yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä.

Tuloksista kävi selvästi ilmi haastateltavien käyttökokemukset, mutta osallisuuden kokemusten arvioiminen oli haastavaa, sillä osallisuus on aina subjektiivista. Sen vuoksi haastatteluaineistoista oli tehtävä tulkintoja ja riskinä oli, että haastateltavien vastauksia oli tulkittu väärin. Mittaria kannattaa hyödyntää osana työskentelyä, sillä sitä voi käyttää apuna keskustelussa. Vaikka mittarin teemat ovat monipuoliset, siinä tulisi olla osio, jossa käsitellään lapsen ja vanhemman keskinäistä suhdetta. Tällöin varmistetaan, että vanhempi saa kertoa oman näkemyksensä kyseisestä asiasta, mikä on tärkeää työskentelyn onnistumisen kannalta.

Asiasanat: toimintakykymittari, lastensuojelu, tehostettu perhetyö, osallisuus

Räsänen Mira, Tapanainen Tiia-Mari

**Clients' experiences of indicator of capability in intensified family work in Vantaa**

Year	2018	Pages	45
------	------	-------	----

The purpose of this qualitative thesis was to provide information about the indicator of capability which is used in intensified family work in Vantaa. The topic of this thesis dealt with clients' experiences of using the indicator, experiences of inclusivity and development suggestions. The aim was to chart what kind of experiences clients' had and how they experienced the inclusivity when they used the indicator. The employees suggested the subject because they lacked previous information about it.

This thesis includes theoretical background especially about theory of the indicator of capability because the study was based on that topic. Other subjects were family work, inclusivity and capacity to act. The city of Vantaa has their own definition of intensified family work which was the main topic of the theory of family work.

The material was collected through individual theme interviews attended by five clients. First the interview material was transcribed and thereafter it was analysed by using theory-driven content analysis. Based on the results of the analysis, four categories were created: positive and negative experiences, experiences of inclusivity when using the indicator of capability and development suggestions.

The answers about the indicator were mainly positive due to its simple usability. It also makes the conversation between the client and the employee easier. It was considered negative that the themes of the indicator lacked questions about children. The clients suggested that there should be more questions about the relationship between parents and children. Inclusivity was experienced as good interaction and collaboration between the client and the employee.

It was easy to analyse the experiences of using the indicator but analysing inclusivity was more challenging since the experience of inclusivity is always a subjective matter. There was a possibility for wrong interpretation in this study. The results showed that the indicator is worth using when working with families. Even though the themes of the indicator were versatile there should also be questions about children. It is important to make sure that a parent has a chance to present his/her opinion about the issue.

**Keywords:** indicator of capability, child protection, intensified family work, inclusivity

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Lastensuojelu ja lastensuojelun tehostettu perhetyö .....	6
3	Vantaan lastensuojelun tukiyksikön tehostettu perhetyö .....	8
4	Osallisuus perhetyössä .....	10
5	Perheen toimintakyky .....	11
6	Toimintakykymittari .....	13
6.1	Mittarin käyttö .....	14
6.2	Mittarin hyödyt ja haasteet työntekijälle ja asiakkaalle .....	15
7	Opinnäytetyön toteutus .....	16
7.1	Laadullinen tutkimusmenetelmä .....	17
7.2	Aineiston analysointi .....	18
8	Tulokset .....	19
8.1	Myönteiset kokemukset toimintakykymittarin käytöstä .....	20
8.2	Kielteiset kokemukset toimintakykymittarin käytöstä .....	23
8.3	Kokemukset osallisuudesta toimintakykymittaria käytettäessä .....	25
8.4	Asiakkaiden kehitysehdotukset toimintakykymittarille .....	26
9	Luotettavuus ja eettisyys .....	27
10	Pohdinta .....	31
	Lähteet .....	34
	Kuviot .....	36
	Liitteet .....	37

## 1 Johdanto

Työmme tavoitteena oli kuvata toimintakykymittarin käyttökokemuksia asiakasnäkökulmasta. Keskustellessamme Vantaan tehostetun perhetyön työntekijöiden kanssa ilmeni, että asiakkaiden kokemuksista liittyen toimintakykymittarin käyttämiseen ei ollut aiempaa tietoa, joten päädyimme opinnäytetyössämme kuvaamaan perhetyön asiakkaiden kokemuksia toimintakykymittarin käytöstä. Tarkoituksenamme oli kuvata myös, kokivatko asiakkaat tulleet paremmin kuulluksi ja ymmärretyksi toimintakykymittarin avulla, sillä yksi mittarin tavoitteista on lisätä osallisuutta, sekä miten asiakkaat kehittäisivät mittaria. (Aaltio 2015, 12.)

Toteutimme opinnäytetyön tutkielmana yhteistyössä Vantaan kaupungin lastensuojelun tukiyksikön tehostetun perhetyön kanssa, jossa käytetään Kuntaliiton kehittämää toimintakykymittaria osana työskentelyä. Kyseinen toimintayksikkö tuottaa lastensuojelulain mukaisia tukipalveluita ja sen toiminta-ajatuksena on tuottaa ja kehittää palveluja, jotka tukevat lastensuojelun sosiaalisuutta. Perhepalveluiden tarkoituksena on tukea asiakkaiden osallisuutta ja voimavaroja sekä edistää vantaalaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia hyvinvointiin. Yksikön työntekijät työskentelevät kolmessa tiimissä; Idän ja Lännen perhetyöntiimeissä sekä Nuorten tiimissä. (Nyman-Jokinen 2017.)

Tehostettu perhetyö on yksi lastensuojelulain mukainen lastensuojelun tukipalvelu, jota toteutetaan tarvittaessa avohuollon tukitoimena lastensuojelun asiakkaana olevalle perheelle heidän tuen tarpeensa sekä asiakassuunnitelmansa huomioiden. Työtä tehdään perheen koton ja siihen sisältyy suunnitelmallista ja tavoitteellista tukea, arviointia sekä kontrollia. Työskentelyssä keskitytään lastensuojelullista huolta herättäviin ongelmiin sekä perheiden elämän kriisitilanteisiin. Tavoitteena on, että perheen tilanteeseen saataisiin aikaan konkreettisia muutoksia sekä pystyttäisiin ehkäisemään uusien ongelmatilanteiden kehittyminen. (Nyman-Jokinen 2017.)

## 2 Lastensuojelu ja lastensuojelun tehostettu perhetyö

Lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Sitä toteutetaan tekemällä asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. Myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvät sijais- ja jälkihuolto kuuluvat lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun. Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia sekä tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Sen tehtävänä on myös pyrkiä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttua riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja sitä toteutettaessa on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu sekä käytet-

tävä avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Laadullisesti lastensuojelun on oltava sellaista, että se takaa lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen. (L417/2007.)

Perhetyön käsitteelle on useita erilaisia määritelmiä riippuen siitä, millaiseen tilanteeseen työskentelyä tarvitaan. Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä ja Virolainen (2012, 15) määrittelevät perhetyön yhteiskunnalliseksi ja sosiaalisesti työksi, jonka tavoitteena on ratkaista perheen arkielämässä ilmenneitä haastavia elämäntilanteita, muutostarpeita sekä ongelmia. Perhetyön tarve on kasvanut yhteiskunnassa tapahtuneiden muutosten vaikuttaessa perheiden hyvinvointiin. Työssä kohdataan sekä hyvinvoivia että kriisiytyneitä perheitä, joten tuen ja avun tarpeet vaihtelevat yksilöllisesti. Rönkkö ja Rytönen (2010, 32) jaottelevat työskentelyn tilanteesta riippuen ehkäisevään, korjaavaan tai kriisiperhetyöhön. Järvinen ym. (2012, 15) korostavat työskentelyssä toiveikkuutta sekä näkemystä paremmasta huomisesta ja perheen voimavaroista sen luomiseksi. Tarkoituksena on perheen itsenäinen selviytyminen arjessa, kyky hakeutua tarvittaessa ajoissa palvelujen piiriin sekä perheen hyvinvoinnin lisääntyminen.

Järvisen ym. (2012, 15) mukaan perhetyössä tunnistetaan perheen tarve ja tarjotaan apua ennen ongelmien kärjistymistä ja muuttumista pysyviksi. Perheenjäsenet kertovat itse tuen tarpeestaan tai työntekijä tuo asian esille havainnointinsa sekä perheen kokonaistilanteen arvioinnin perusteella. Perhetyöhön kuuluu kartoittava kotikäynti tuen tarpeen selvittämiseksi, varhainen tukeminen, perheen voimavarojen tunnistaminen ja vahvistaminen sekä tukiverkoston vahvistaminen. Osana työtä ovat myös voimavara- ja ratkaisukeskeiset keskustelut, neuvonta ja ohjaus, lastenhoitoapu, tukijärjestelmien organisoiminen, vertaisryhmistä informoiminen sekä niiden ohjaaminen. Perheen kanssa voidaan käyttää erilaisia työmuotoja sekä toimintatapoja- ja malleja, kuten perhetapaamisia, keskusteluja yksittäisen perheenjäsenen kanssa, kotikäyntejä, kerho- ja ryhmätoimintaa, retki- ja leiritoimintaa sekä perhekuntoutusta. Rönkkö ja Rytönen toteavat (2010, 29) toiminnan olevan aina suunnitelmallista ja tavoitteellista perheen tarpeiden mukaan. Tavoitteet määritellään yhdessä perheen kanssa, mutta työntekijöillä voi olla myös lain ja asetuksen määrittämiä velvoitteita määrittää työskentelyä sekä arvioida perheen elämää.

Alatalon, Lapin ja Petreliuksen (2017, 34) mukaan tehostettu perhetyö on palvelu, jossa työskennellään sekä yksilön että koko perheen kanssa. Siihen sisältyy tavoitteellinen, suunnitelmallinen ja intensiivinen toimintajakso sekä työskentelyn arviointi ja seuranta. Tärkeää työskentelyssä on, että tavoitteet suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Toiminnassa keskitytään erityisesti perheenjäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin sekä perhe-elämän tukemiseen. Tavoitteena on saada muutosta esimerkiksi työhön, oppimiseen, arkeen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä vahvistaa asiakkaan toimijuutta.

Espoon kaupunki (2017) määrittelee tehostetun perhetyön tavoitteelliseksi ja suunnitelmalliseksi tueksi, joka toteutetaan yksilöllisesti perheen tarpeiden mukaan. Työskentelyyn kuuluu kotikäyntejä, vanhemmantapaamisia, ryhmiä sekä tarvittaessa toimintaterapiaa. Toiminnan tarkoituksena on arjen elämäntaitojen opettelu, vanhemmuuden tukeminen sekä hyvän vuorovaikutuksen vahvistaminen. Vanhempien motivoituneisuus ja sitoutuneisuus vaikuttaa tavoitteiden saavuttamiseen. Helsingin kaupungilla (2017) on myös oma määritelmänsä tehostetulle perhetyölle. Sillä tarkoitetaan lastensuojelun avohuollon tukitoimea, jonka tarkoituksena on tarjota lapselle ja hänen perheelleen oikein kohdistettua tukea. Tavoitteena on, että lapsi voi asua kotona ja käydä koulua. Työskentelyssä käytetään menetelmiä, jotka tukevat asiakkaan osallisuutta, kuten yksilö- ja perhetapaamisia.

### 3 Vantaan lastensuojelun tukiyksikön tehostettu perhetyö

Tämä luku pohjautuu Helena Nyman-Jokisen (2017) henkilökohtaiseen tiedoksiantoon koskien yhteistyökumppanimme Vantaan kaupungin määritelmää tehostetusta perhetyöstä. Tehostettu perhetyö on yksi lastensuojelulain mukainen lastensuojelun tukipalvelu. Sitä toteutetaan tarvittaessa avohuollon tukitoimena lastensuojelun asiakkaana olevalle perheelle heidän tuen tarpeensa sekä asiakassuunnitelmansa huomioiden. Tarkoituksena on arvioida ja tukea lapsen edun, eli hänen hyvän kasvun ja kehityksen toteutumista yhdessä huoltajien, läheisten sekä muiden viranomaisten kanssa, silloin kun lapsen huolenpito, tarpeet ja turvallisuus ovat uhattuna. Laissa todetaan, että lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämätöntä sosiaalihuollon palvelua on järjestettävä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemän asiakassuunnitelmassa olevan arvion mukaisesti. Tukitoimia tarvitaan tilanteessa, jossa sosiaalipalvelut ovat riittämättömiä tai perhe on haluton ottamaan niitä vastaan.

Asiakkaat ovat lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakkaita. Lastensuojelutyön asiakkaana on aina perheen lapsi tai lapset, joten työskentely tapahtuu lapsilähtöisesti vanhempien tai huoltajien sekä verkostojen kanssa. Asiakkuudet ja muu dokumentointi tehdään lapsen nimellä. Tehostettu perhetyö on itsenäisellä työotteella perheen kotiin tehtävää suunnitelmallista ja tavoitteellista tukea, arviointia ja kontrollia tarvittavan muutoksen aikaansaamiseksi sekä vanhempien huolenpidon, hoito- ja kasvatuskyvyn sekä mahdollisuuksien vahvistamiseksi perheen arjessa ja eri elämäntilanteissa. Työskentely kohdistuu lastensuojelullista huolta herättäviin ongelmiin sekä perheiden elämän kriisitilanteisiin ja sen tarkoituksena on saada aikaan konkreettisia muutoksia lapsen ja hänen perheensä olosuhteisiin ja ehkäistä uusien pulmatilanteiden syntymistä.

Tehostettua perhetyötä voidaan käyttää tilanteessa, jossa tarkoituksena on tuottaa intensiivisellä työskentelyllä, pääasiassa kahdesta viiteen kertaa viikossa, tietoa perheen tilanteesta vastuusosiaalityöntekijälle. Hänen kanssaan selvitetään, miten lapset voivat jatkaa kotona



asumista turvallisesti vanhempiensa tai heidän asemassaan olevien aikuisten kanssa sekä selvitetään tarkemmin perheen palvelu- ja tuentarve. Selvityksessä on ilmentävä, miten lapsen tilanteen selvittely on tehty ja mihin se perustuu. Siihen tulee sisältyä havainnointia, haastattelua, ohjausta sekä neuvontaa ja siinä pitää ottaa kantaa vanhempien kykyyn sitoutua suunnitelmiin ja hoitoon sekä lapsen hoitokontakteihin. Lasten tilanteen kartoitukseen kuuluu muun muassa lapsen ja perheen riski- ja suojatekijöiden tunnistaminen lapsen hyvän kasvun ja kehityksen turvaamiseksi, arviointi lapsen kehityksellisistä tarpeista sekä vanhemman tai vanhempien toimintakyky vanhempana. Lisäksi siihen kuuluu mahdollinen perheväkivallan tilanteen selvitys sekä konfliktitilanteissa toimiminen, vanhempien päihteidenkäytön ja/tai mielenterveyden tilanteen selvittäminen sekä perhe- ja ympäristötekijöiden vaikutus lapsen ja perheen tilanteeseen.

Perheen epäselvää tilannetta selvitetessä ja palvelutarvetta arvioitaessa huomioidaan muun muassa seuraavat asiat: perheen arkirytmistä ja säännöt, vanhemmuus, mahdolliset parisuhdeongelmat ja niiden heijastuminen lasten hoitoon sekä erilaiset kasvatusroolit ja -käytännöt. Lisäksi selvitetään perheen nykytilanne, voimavarat, keskeiset haasteet, aikaisemmat tukitoimet sekä vanhempien ja lasten aikaisemmat ja nykyiset hoitokontaktit, asuminen ja taloudellinen tilanne sekä niihin liittyvät erityiset haasteet sekä se, miten vanhemmat näkevät lapsensa ja millaista vuorovaikutus heidän välillään on sekä miten tunteita ilmaistaan. Perheen lapsista kerrotaan heidän temperamentistaan, erityispiirteistään, erityisistä haasteista, tunteiden ilmaisusta, mahdollisista peloista, sosiaalisuudesta sekä sisarusten välisistä suhteista. Lisäksi arvioidaan minkälaisesta jatkotuesta perhe hyötyisi ja mihin arvio perustuu.

Tehostetulla perhetyöllä voi olla erilaisia tavoitteita perheen tilanteesta riippuen. Työskentelyllä voidaan pyrkiä ehkäisemään lapsen ja perheen syrjäytymistä sekä kiireellisten sijoitusten ja huostaanottojen tarvetta. Sen avulla voidaan myös tukea lapsen sijoitusprosessia suostumuksellisen huostaanoton onnistumiseksi tai tukea lapsen kotiutusta sijoituksen jälkeen. Lisäksi työskentelyn tarkoituksena voi olla myös lapsen ja perheen pitkäaikainen, kannatteleva tukeminen, mikäli lapsen kotona asuminen ei ole mahdollista ilman perhetyötä. Työskentelytiheys on silloin harvempaa, noin kahdesta neljään kertaa kuukaudessa. Tavoitteisiin pääsemiseksi käytetään sopivaa toiminnallista, luovaa, keskustelevaa tai refleктоivaa työskentelymenetelmää.

Työskentely pohjautuu aina lapsen asiakassuunnitelmaan sisältäen lapsen ja vanhemman tai vanhempien motivoimisen ja tukemisen suunnitelman toteutumiseksi. Vanhempia osallistetaan muutostyöskentelyyn tukemalla vanhemmuutta, auttamalla erilaisissa kriisi- ja ongelmatilanteissa, ohjaamalla sekä neuvomalla. Lasta taas osallistetaan häntä kuulemalla ja tuo-

malla hänen ääntään esiin. Lapsen ja perheen tilannetta arvioidaan koko ajan lapsen edun näkökulmasta ja siitä tuotetaan tietoa heille itselleen sekä sosiaalityöntekijälle. Suunnitelma ja tavoitteet tarkistetaan välineuvotteluissa yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelyn päättyessä tehdään kirjallinen näkemys lapsen ja perheen nykytilanteesta sekä jatkotuen tarpeesta.

#### 4 Osallisuus perhetyössä

Osallisuudella tarkoitetaan ihmisen oikeutta saada tietoa häntä koskevista suunnitelmista, päätöksistä, ratkaisuista, toimenpiteistä ja niiden perusteluista sekä mahdollisuus ilmaista mielipiteensä tai saada siihen tukea (Rönkkö & Rytönen 2010, 51). Lisäksi sillä tarkoitetaan kiinnittymistä yhteiskuntaan, mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa siinä, sekä kokemusta jäsenyydestä. Osallistujan elinympäristö, identiteetti ja verkostot vaikuttavat osallisuuden ja osallisuuden kokemuksiin. Osallisuus toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä suhteessa, joka ilmenee yksilötasolla kolmella tavalla: yksilö on osana jotakin yhteisöä, toimii sekä kokee olevansa osana yhteisöä. Edellytyksenä osallisuudelle on yhteisön hyväksyntä yksilön jäsenyydelle sekä yksilön halu olla yhteisön jäsen. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 115-116.)

Osallisuudella ja osattomuudella viitataan henkilön subjektiivisiin kokemuksiin ja tuntemuksiin (Leemann & Hämäläinen 2015, 5). Osattomuutta pidetään osallisuuden vastakohtana ja tällöin yksilö jää yhteiskunnassa tärkeinä pidettyjen asioiden, kuten sosiaalisten suhteiden, työmarkkinoiden, taloudellisen ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen ulkopuolelle (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 115-116). Kokemukset osallisuudesta tai osattomuudesta vaihtelevat yksilöiden välillä, joten objektiivisesti katsottuna sama tilanne voidaan kokea hyvin eri tavalla henkilöstä riippuen. Kokemuksen subjektiivisuus vaikeuttaa osallisuuden rajojen määrittelyä, mitattavuutta ja sisältöä tarkoittaen käytännössä sitä, että asiakkaan osallisuuden kokemusta on vaikea mitata ja arvioida. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5-6.)

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja/tai arviointiin. Se on osa sosiaalista osallisuutta, jolla toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä sekä asiakastyössä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.) Perhetyössä osallisuus koskee konkreettisesti niitä työkäytäntöjä, joissa mietitään, keitä perheenjäseniä kutsutaan mukaan neuvotteluihin, millaisiksi erilaiset tilanteet luodaan sille, että ihmisten on mahdollista tuoda asioitaan ja merkityksiään esille sekä miten he käytännössä osallistuvat päätöksentekoon koksien tavoitteiden asettelua ja ratkaisuja. Loppujen lopuksi kysymys on siitä, kenelle vastuu omasta elämästä kuuluu. Osallisuuteen kuuluu myös mahdollisuus osallistua tai kieltäytyä yhteistyöstä. (Rönkkö & Rytönen 2010, 52.)

Asiakasosallisuus on laajentunut asiakkaiden mahdollisuuksista vaikuttaa omiin palveluihinsa palvelujen suunnitteluun ja siihen osallistumiseen. Asiakasosallisuuden taso voidaan tällöin jakaa kahteen ulottuvuuteen: asiakas osallistuu vain omien palvelujen suunnitteluun tai hän osallistuu palvelujen suunnitteluun yleisellä tasolla. (Leemann & Hämäläinen 2015, 4.) Perheen ja vanhempien osallisuutta vahvistetaan liittämällä työskentely sellaisiin päämääriin, joissa vahvistetaan perheen kykyä ja mahdollisuuksia toimia lastensa elämän asiantuntijoina, päätöksentekijöinä ja pysyvinä vaikuttajina. Perheenjäsenillä on oikeus määritellä tarpeidensa mukaan, mitä palveluita he haluavat. Tämä tarkoittaa myös sitä, että on olemassa vaihtoehtoja, joista voi valita. Lisäksi osallisuus on osa luottamuksellista yhteistyösuhdetta. Toiminnan lähtökohtana toimii perheen oman kulttuurin tunnistaminen ja tunnustaminen. Puolisoilla on myös oikeus olla eri mieltä sekä määritellä oma tapansa olla osallisena asioissa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 52.)

Vuonna 2015 voimaan tullut uusi sosiaalihuoltolaki painottaa entistä vahvemmin palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Lisäämällä asiakasosallisuutta voidaan kehittää palvelujen laatua, parantaa vaikuttavuutta sekä selkeyttää resurssien määrän ja palveluiden vaatimusten ristiriitaa. Palveluiden kehittämisen lisäksi asiakasosallisuus on tavoite itsessään, sillä sen edistäminen lisää palveluiden eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. Keinona sen edistäminen taas kehittää yleisesti palveluiden tehokkuutta sekä parantaa laatua. Systemaattista asiakasosallisuuden hyödyntämistä palvelujen ja palvelujärjestelmän kehittämisessä on kehitetty eri muodoissa yksittäisissä kehittämissankkeissa, esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa (Kaste). (Leemann & Hämäläinen 2015, 4-6.)

## 5 Perheen toimintakyky

Toimintakyvylä tarkoitetaan ihmisen kykyä selviytyä jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista häntä tyydyttävällä tavalla omassa elinympäristössään. Kansainvälinen toimintakykyluokitus ICF määrittelee toimintakyvyn elinjärjestelmien toimintoina ja niihin perustuvina suorituksina, jotka mahdollistavat osallistumisen yhteisön elämään. Näin ollen toimintakyvylä käsitetään esimerkiksi aistien toimintaa, oppimista, itsestä ja kodista huolehtimista sekä työskentelyä. Toimintakykyyn vaikuttavat yksilön terveydentila, muut yksilölliset ominaisuudet ja ympäristön vuorovaikutus. Sosiaalinen toimintakyky on moniulotteinen käsite, jolla kuvataan kykyä toimia läheisissä suhteissa sekä eri yhteisöissä. Siihen sisältyvät muun muassa vuorovaikutus, tuen saaminen, verkostot ja luottamus. Lisäksi monet arkitoiminnot sekä työssä selviytyminen vaativat sosiaalista toimintakykyä. (Koskinen, Lundqvist & Ristiluoma 2011, 119.)

Toimintakykymittarin teoriassa toimintakyky on määritelty Amartya Senin ja Marta Nussbaumin luoman toimintakykyteorian mukaan. Ihmisen hyvinvointi ei riipu materiaalisesta vauraudesta ja mahdollisuuksista, vaan hänen kyvystään hyödyntää niitä. Sama materiaallinen

hyödyke ei tuota kaikille samaa määrää hyvinvointia, joten hyvinvointi riippuu toimintakyvystä. Sen ja Nussbaum määrittelevät toimintakyvyn kyvyksi elää ihmisarvoista elämää ja tehdä arvokkaina pitämiään asioita. Määritelmä on yhtenäinen sosiaalityön tavoitteen kanssa, joka on se, että ihmisille turvataan mahdollisuudet itsensä toteuttamiseen ja elämän rikastuttamiseen. Näin ollen voidaan todeta, että sosiaalityön tavoitteena on lisätä ihmisten toimintakykyä. (Aaltio 2015, 6.)

Len Doyal ja Ian Gough ovat määritelleet toimintakykyä tarveteorian kautta. Sen perusideana on ihmisen kyky osallistua sen yhteisön elämään, jossa hän haluaa elää. Näin ollen hyvinvointi muodostuu osallistumisesta ja vapaudesta tehdä tietoisia valintoja. Voidakseen tehdä edellä mainittuja asioita, on ihmisen perustarpeiden tyydyttävä riittävän onnistuneesti. Doyal ja Gough tarkoittavat tarpeilla asioita, jotka on saavutettava inhimillisen toiminnan ja vuorovaikutuksen onnistumiseksi mahdollisimman hyvin. Vuorovaikutus onkin teorian ytimessä, sillä ihmiset kasvavat ihmisiksi toistensa seurassa ja hyvin voidessaan he kykenevät olemaan onnistuneesti vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. (Aaltio 2015, 6-7.)

Lastensuojelun toimintakykymittarissa tarkastellaan yksilön lisäksi koko perheen toimintakykyä. Syitä lastensuojelutarpeeseen on monenlaisia, joten myös tuen tarpeet vaihtelevat. Perheen voimavaroista huolimatta elämäntilanne voi olla väliaikaisesti niin kuormittava, etteivät voimavarat riitä tilanteen käsittelemiseksi. Joillakin perheillä taas voimavarat voivat olla hyvin heikot. Kuormitus- ja voimavaratilanne voi vaihdella myös perheenjäsenten välillä. Jos toinen vanhemmista on erityisen kuormittunut, voi toisella olla kuitenkin voimavaroja lapsen kasvattamiseen ja hoivaamiseen. Roolit voivat vaihdella elämäntilanteesta riippuen. Lapsuus ja kasvu aikuiseksi vaikuttavat osaltaan siihen, kuinka hyvät sisäiset voimavarat vanhemmalla on, sekä kykyyn käsitellä erilaisia elämäntilanteita. Yhden perheenjäsenen kuormittuneisuus vaikuttaa koko perheen dynamiikkaan, sillä lapsen ja vanhempien hyvinvointi ovat kytkeytyneet toisiinsa. Tämäkin joudutaan huomioimaan lastensuojelutarvetta arvioitaessa ja toimintakykyä mitattaessa. (Aaltio 2015, 8.)

Lastensuojelun keskiössä on sen arvioiminen, kykenevätkö vanhemmat huolehtimaan kasvatustehtävästään ja turvaamaan lapsen hyvinvoinnin. Havainnoimalla lapsen toimintakykyä sekä sitä, miten vanhemmat kohtelevat häntä, voidaan arvioida lapsen hyvinvointia. Aiemman tutkimuksen perusteella tiedetään tiettyjen riskitekijöiden ennustavan ongelmia lapsen kehityksessä ja kohtelussa. Toisaalta tiedetään tiettyjä tekijöitä, jotka suojaavat lapsen hyvinvointia laiminlyönnistä huolimatta, tai niiden vähentävän laiminlyönnin todennäköisyyttä ylipäätään. (Aaltio 2015, 9.)

Käytännössä riskitekijät, kuten perheenjäsenen mielenterveysongelmat tai päihderiippuvuus, ovat hänen toimintakykyään sekä perheen hyvinvointia kuormittavia tekijöitä. Suojatekijät,

kuten sosiaalisen tuen saatavuus, taas ovat toimintakykyä vahvistavia voimavaroja. Aina riskitekijä ei kuitenkaan aiheuta kuormitusta, sillä esimerkiksi mielenterveysongelmalla ei välttämättä ole vaikutusta vanhemman kykyyn hoitaa ja kasvattaa lastaan, mikäli ongelma on hyvin hoidossa. Lisäksi ongelmien laatu ja vakavuusaste vaihtelevat. Tämän takia mittarilomakkeissa mainittujen riskitekijöiden todellinen vaikutus perheen hyvinvointiin arvioidaan erikseen. (Aaltio 2015, 9.)

## 6 Toimintakykymittari

Vuonna 2013 valtiovarainministeriö halusi saada tietoa lastensuojelun tuloksellisuudesta ja selvitys tilattiin emeritusprofessori Jorma Sipilältä ja professori Eva Österbackalta. Heidän mukaansa lasten ja lapsiperheiden palveluiden vaikuttavuutta pitää tutkia Suomessa huomattavasti enemmän. Jotta vaikuttavuustutkimus olisi mahdollista, täytyy palvelun asiakkaiden tilanteesta olla yksilötasoisia, strukturoitua tietoa vähintään kahdelta ajankohdalta. Kuntaliitto aloitti tutkimus- ja kehittämisprojektin vuoden 2013 alussa, jonka tarkoituksena oli kehittää toimintakykymittari lastensuojeluun. Mittari haluttiin liittää lastensuojelutarpeen arviointiin, jossa työntekijä tekee arvion perheen tilanteesta ennen kuin tarjoaa lastensuojelupalveluita. Tämä perustuu siihen, että kunnille tehdyssä lastensuojelukyselyssä kävi ilmi, että palvelutarpeen arviointia pidettiin keskeisenä kehittämiskohteena. (Aaltio 2015, 3.)

Toimintakykymittarin rakentaminen alkoi mittarin käyttöympäristön, eli lastensuojelun, sekä hyvinvoinnin ja toimintakyvyn teoreettisen jäsentämisen yhdistämisellä (Aaltio 2015, 11). Yleensä hyvinvointipalveluissa vaikuttavuutta on tutkittu laadullisin menetelmin, jolloin saada informaatiota palvelun toimivuudesta ja asiakkaiden tarpeista. Laaja vertailu ja tilastointi ei ole kuitenkaan mahdollista, koska se edellyttää numeerista tietoa. Mittarilla pystytään tuottamaan toimintakykyprofiili eli numeerinen yhteenveto perheen toimintakyvystä. Palveluiden vaikuttavuutta voidaan arvioida, kun huomioidaan profiilissa tapahtuneet muutokset. (Aaltio 2015, 4.)

Lastensuojelun toimintakykymittari koostuu viidestä lomakkeesta, jotka yhdessä mittaavat perheen toimintakykyä. Lomakkeet ovat lapsen kohtelu, lapsen toimintakyky, aikuisen toimintakyky, lapsen itsearviointi sekä aikuisen itsearviointi. Työntekijän tehtävänä on täyttää lomakkeet, jotka koskevat lapsen kohtelua sekä aikuisen ja lapsen toimintakykyä. Lomakkeet perustuvat tutkimustietoon lapsen kaltoinkohtelun eri muodoista sekä perheen kuormitus- ja voimavaratekijöistä, jotka lisäävät tai vähentävät kaltoinkohtelun todennäköisyyttä. (Säkinen.) Vanhemman itsearviointilomake koostuu kahdeksasta kysymysosasta ja sen tavoitteena on saada vanhemmilta tietoa heidän hyvinvoinnistaan. Lomakkeen teemat koskevat terveyttä ja riippuvuuksia, lapsuuden aikaisia kokemuksia, tiedonkäsittelyyn liittyviä taitoja, sosiaalista tukea ja vapaa-aikaa, väkivaltaa, väkivallan uhkaa ja käyttäytymisen hallintaa, toimeentuloa, työtä ja työllisyystilannetta sekä toiveita ja tavoitteita. (Horuz & Lampinen 2017.)

Vanhemmat ja lapset täyttävät omat itsearviointilomakkeet selvityksen alkaessa ja päättyessä, jotta saataisiin subjektiivista tietoa toimintakyvystä (Aaltio 2015, 12). Lomakkeilla karotetaan perheen toimintakyky kokonaisuudessaan, kuten yksityiset ja yhteiskunnalliset potentiaaliset riskitekijät sekä näistä aiheutuva aktuaalinen kuormitus. Lomakkeissa huomioidaan myös sekä yhteiskunnan että yksilön potentiaaliset ja aktuaaliset voimavarat. Tärkein merkki lastensuojelutarpeesta ovat puutteet lapsen kohtelussa. Jos yksilöllä ilmenee toimintakykyä kuormittavia tekijöitä, voidaan hänet tarvittaessa ohjata sopiviin palveluihin. Riskitekijöiden selvittäminen on kuitenkin aiheellista, kun mietitään perheen tuen tarvetta ja pyritään välttämään tilanteen kriisiytyminen. Ennaltaehkäisevää palvelua tarjotaan riskitekijöihin, kuormitukseen taas korjaavaa ja kuntouttavaa palvelua. (Aaltio 2015, 4.)

Itsearviointilomakkeilla on kaksi tarkoitusta. Ensimmäinen on lisätä asiakkaan osallisuutta perhettä koskevassa lastensuojeluprosessissa keräämällä itsearviointitietoja. Yksi keskeisimmistä ongelmista lastensuojelun toimeenpanossa on asiakasosallisuuden puute. Lapsiperheet kokevat, ettei heillä ole vaikutusvaltaa omaan elämään liittyvissä ratkaisuissa ja he arvioivat negatiivisesti työntekijöiden vuorovaikutustaitoja sekä saamaansa kohtelua. Yksi itsearviointilomake ei suoraan paranna asiakkaan osallisuutta, mutta se voi olla yksi osa vahvistaessa asiakkaan osuutta lastensuojelutarpeen arviointiprosessissa. Se mahdollistaa asiakkaan itsearvion omasta hyvinvoinnista ja huolista jo alkuvaiheessa arviointiprosessia. Asiakkaan on myös mahdollista esittää toivomuksia kunnan palvelujärjestelmää kohtaan sekä ilmaista tietämättömyytensä, miksi viranomaiset ovat puuttuneet perheen tilanteeseen. Toinen tarkoitus itsearviointitiedolla on olla osana palvelun vaikuttavuuden arviointia. Itsearviointilomakkeiden avulla saatu tieto subjektiivisesta hyvinvoinnista on oleellista, kun arvioidaan lastensuojelun onnistumista koetun hyvinvoinnin lisäämisessä. (Aaltio 2015, 12.)

## 6.1 Mittarin käyttö

Kun työntekijä tekee lastensuojelutarpeen selvitystä, tulee hänen arvioida lapsen tarpeet sekä vanhempien kyky vastata niihin. Jos lapsen tulevaisuuteen liittyy riskejä, tulee työntekijän pyrkiä havaitsemaan niitä etukäteen. (Aaltio 2015, 11.) Jotta edellä mainittuihin asioihin saataisiin selvyys, työntekijä arvioi vanhemman aktuaalista toimintakykyä ja kaltoinkohtelun riskitekijöitä, lapsen aktuaalista toimintakykyä ja kaltoinkohtelun riskitekijöitä sekä lapsen kohtelua ja siihen mahdollisesti liittyviä puutteita. Pelkkien riski- ja kuormitustekijöiden karottaminen ei riitä kuvaamaan perheen kokonaisvaltaista tilannetta, vaan pitää huomioida myös perheen olemassa olevat voimavarat sekä lapsen hyvinvointia suojaavat tekijät. (Aaltio 2015, 12.)

Mittaria käytetään aina asiakaslähtöisesti ja työntekijä arvioi, mikä on paras tapa asiakkaalle käyttää kyseistä työvälinettä. Käytössä on sekä paperinen että sähköinen versio mittarista.

Riippuen asiakkaan toimintakyvystä, hän täyttää itsearviointilomakkeen itsenäisesti tai yhdessä työntekijän kanssa. Esteenä mittarin käyttämiselle voi olla esimerkiksi kognitiivisten taitojen riittämättömyys, asiakas on muuten kykenemätön tai työskentely vaatii tulkkaus-apua. Mittarista on kuitenkin olemassa myös englannin kielinen versio. Aloitusneuvottelussa työntekijä kertoo perheelle toimintakykymittarin olevan osa työskentelyä. (Horuz & Lampinen 2017.) Asiakkaan täytettyä itsearvion on työntekijän vuoro täyttää oma arviointilomakkeensa, jonka hän täyttää asiakkaalta ja toisilta viranomaisilta saamiensa tietojen perusteella sekä omaan havaintoonsa pohjautuen. Arviointi kuvaa sen hetkistä tilannetta eikä kaikkea voi tietää heti alussa, joten työntekijä vastaa ”En osaa sanoa”, jos hänellä ei ole tietoa asiasta. (Säkkinen 2017.) Työntekijän ja asiakkaan näkemykset voivat myös poiketa toisistaan joihinkin kysymyksiin liittyen, jolloin työntekijä merkitsee omaan lomakkeistoonsa näkemyseron (Horuz & Lampinen 2017).

Asiakas ja työntekijä täyttävät arvioinnit uudelleen joko palvelun loputtua tai palvelun jatkuessa kuuden kuukauden kuluttua. Asiakkaan kanssa käydään suullisesti läpi hänen vastauksensa yhteenveto-, palvelun päättymis- tai suunnitelman päivittämistapaamisella. Asiakastyössä jokaisen asiakkaan kanssa mittaria käytetään sekä työmenetelmänä että systemaattisen dokumentoinnin välineenä. Vastaukset käydään läpi asiakkaan kanssa, mutta kaikkia kohtia ei tarvitse käydä tarkasti läpi. Tärkeintä on huomioida asiat, mitkä asiakas kokee toimintakyvysään haasteellisina ja mitkä taas voimavaroina. (Säkkinen 2017.)

## 6.2 Mittarin hyödyt ja haasteet työntekijälle ja asiakkaalle

Toimintakykymittarin on suunniteltu hyödyttävän sekä työntekijää että asiakasta työskentelyssä. Työntekijän oma asenne sekä käytettävissä oleva aika vaikuttavat mittarin käyttöönottoon, koska se vaatii työntekijöiltä vanhojen työtapojen ja ajattelutavan haastamista sekä uuden kokeilua. Jotta menetelmä toimii sulavasti asiakastyön sivussa, vaatii se oikeanlaista rakennetta. Työyhteisöltä, esimieheltä ja johdolta on hyvä saada tukea sekä mahdollisuus keskusteluun mittarista ja sen herättämistä ajatuksista. Työntekijän on helpompi ottaa puheeksi arkojakin aiheita, esimerkiksi päihteiden käyttö ja väkivalta, koska ne tulevat esille mittarin kysymyksissä. Tämä helpottaa myös asiakkaan vastaamista arkaluontoisiin kysymyksiin. Lisäksi mittari nopeuttaa työstettävien asioiden ilmenemistä, sillä kysymyksissä käydään kattavasti läpi kaikki elämän osa-alueet. (Säkkinen 2017; Horuz & Lampinen 2017.)

Toimintakykymittari lisää asiakkaan oikeusturvaa sekä osallistaa asiakasta, kun hän arvioi itseään. Lastensuojelun prosessista tulee asiakkaalle näkyvämpää, koska hän tietää, mitä arvioidaan. Mittari yhtenäistää ja tekee palveluista tasalaatuisempia ja vähentää sekä työntekijä että aluekohtaista vaihtelevuutta. Mittarin ansiosta palvelun toimivuutta voidaan arvioida ja se mahdollistaa myös palautteenannon. Lisäksi se auttaa työntekijää käymään lain määrittelemät asiat läpi arvioinnissa sekä työskentelyssä. Asiakastyössä mittaria voi hyödyntää dialogin

avaajana, minkä lisäksi työn rakenne lisääntyy ja samalla työntekijän stressi lieventyy. Sen avulla työntekijä saa toimintakykyprofiilin sekä visuaalisen kuvan asiakkaasta. Sosiaalinen raportointi, rakenteellinen sosiaalityö ja tietojohdaminen mahdollistuvat mittarin käyttämisellä. Toimintakykymittari ohjaa myös kuntaa kiinnittämään huomiota puutteellisiin peruspalveluihin, jolloin pienet resurssit saadaan kohdistettua palveluihin, joilla hyvinvointivaikutukset saadaan maksimoitua. Palveluiden laatu paranee, jolloin myös kuntalaisten hyvinvointi lisääntyy. (Säkinen 2017.)

Yksi toimintakykymittarin kehittämistavoitteista oli pilkkoa lastensuojelutarpeen arviointi yksittäisiin osiin, mikä helpottaa asiakasta ja työntekijää jäsentämään arvioinnin prosessia. Mittarin avulla työntekijä voi yhdessä perheen kanssa prosessoida perheen tilannetta avoimesti ja dialogisesti. (Aaltio 2015, 4.) Sen suunniteltiin toimivan myös ”muistilistana” ammattilaisen tekemälle arvioinnille sekä systemaattisen dokumentoinnin apuvälineenä, kun kerätään asiakastietoja. Se ei kuitenkaan korvaa ammattilaisen lopullista arviota lapsen erityisen suojelun tarpeesta tai perheen palvelutarpeista. Tarkoitus ei ole myöskään automatisoida työtä. Työntekijä voi hyödyntää kuormitus- ja voimavarasummamuuttujien pistemääriä, kun hän arvioi perheen tilanteen kehittymistä ja palveluiden vaikuttavuutta. (Säkinen 2017.)

Jos vanhemmilla ei ole luottamusta kunnan palveluihin ja lastensuojelun työntekijöihin, he eivät välttämättä halua vastata rehellisesti kysymyksiin. Vastauksiin voi vaikuttaa myös se, että vanhemmat haluavat näyttää perheen tilanteen parempana kuin se oikeasti on. Jos taas vanhemmat kokevat avun saannin hankalaksi, he saattavat liioitella perheen ongelmia. (Aaltio 2014, 9.) Työntekijän täytyy huomioida edellä mainitut tekijät tehdessään arviota perheen tilanteesta, mutta lähtökohtaisesti asiakkaan oletetaan kuitenkin puhuvan totta (Horuz & Lampinen 2017). Subjekttiivisen tiedon kerääminen on tärkeää haasteista huolimatta, koska sen avulla on mahdollista parantaa asiakkaan osallisuutta palvelutarpeen määrittelyssä. Parhaimmillaan mittari toimii menetelmänä, joka edistää asiakkaan ja työntekijän välistä dialogia. Yleensä asiakkaat ovat olleet kiinnostuneita käyttämään uusia menetelmiä, jotka osallistavat heitä sekä selkeyttävät asiakasprosessia. Poikkeuksena ovat lähinnä sellaiset vanhemmat, jotka jo alun perin kieltäytyvät lastensuojelutarpeen selvittämisestä sekä kieltävät lapsen kuulemisen ja tutkimisen. (Aaltio 2014, 9-10.)

## 7 Opinnäytetyön toteutus

Tarkoituksenamme oli kuvata Vantaan tehostetun perhetyön asiakkaiden kokemuksia toimintakykymittarin käytöstä sekä osallisuudesta. Haastattelimme asiakkaita aikuisen itsearviointilomakkeeseen (Liite 5) liittyen, joka on osa toimintakykymittaria. Työmme teemat olivat toimintakykymittarin käyttökokemus, osallisuuden kokemus sekä kehitysehdotukset, jotka pohjautuivat tutkimuskysymyksiin:



1. Minkälaisia kokemuksia perhetyön asiakkailla on toimintakykymittarin käytöstä?
2. Minkälaisia kokemuksia asiakkailla on osallisuudesta toimintakykymittaria käytettäessä oman tilanteen arvioinnissa?
3. Miten asiakkaat kehittäisivät toimintakykymittaria?

### 7.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus kuvaa merkitysten maailmaa, joka on sosiaalinen sekä ihmisten välinen. Tutkimuksen tarkoituksena on tulkita ja ymmärtää toimijoiden näkökulmaa ja tuoda heidän äänensä kuuluviin. Tavoitteena on myös saavuttaa ihmisen omat kuvaukset koetusta todellisuudesta. Tutkimuksen tekijän pitää täsmentää tutkimusongelmassa sekä tavoitteissa, tutkiiko hän kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä tutkimuksessaan. Kokemus on aina omakohtainen asia, mutta käsitys taas on yleinen tapa ajatella. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 22-24; Vilka 2015, 75.) Työssämme kuvaamme haastateltavien kokemuksia toimintakykymittarista.

Valitsimme tiedonkeruumenetelmäksi puolistrukturoidun haastattelun, eli teemahaastattelun, koska sen avulla on mahdollista tuoda haastateltavien kokemuksia esille. Kyseinen menetelmä huomioi ihmisten omat tulkinnat asioista ja siinä keskeistä on ihmisten asioille antamat merkitykset. Teemahaastattelussa on kaikille samat teema-alueet, eikä siinä ole tarkkoja kysymyksiä tietyssä järjestyksessä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47-48.) Ongelmana teemahaastattelussa on, että haastattelijaa saattaa suunnitella valmiiksi tietyt teemat ja tarkat yksittäiset kysymykset, jotka hän käy läpi haastateltavan kanssa ilman vuorovaikutusta tai reflektiota (Kananen 2010, 56). Pyrimme olemaan aidosti läsnä haastattelutilanteessa sekä osallistumaan aktiivisesti vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Koska meillä ei ollut aikaisempaa kokemusta teemahaastattelun tekemisestä, suunnittelimme etukäteen teemoihin perustuvia apukysymyksiä (Liite 3), joiden avulla varmistimme, että muistamme kysyä kaiken tarvittavan työmme kannalta.

Laadullisten tutkimusten tarkoitus ei ole tehdä tilastollisia yleistyksiä, vaan pyrkimyksenä on kuvata ilmiötä, ymmärtää tiettyä toimintaa tai antaa teoreettinen tulkinta jollekin ilmiölle (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Teemahaastattelu pyrkii saamaan vastauksia tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. Ennalta valitut teemat pohjautuvat tutkimuksen viitekehykseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Ilmiö on aina yhteyksissä ympäristöönsä ja se koostuu tekijöistä ja niiden välisistä riippuvuussuhteista. Kysymysten avulla huolehditaan, että kaikki ilmiön osa-alueet tulevat ilmi. Teemahaastattelun alussa ei pidä keskittyä liikaan yksityiskohtiin, koska ne voivat sulkea pois tärkeitä asioita. Tekniikka teemahaastattelussa on yleisestä yksityiseen, eli yksittäinen teema käsitellään ensin yleisesti ja sitten keskitytään yksityiskohtiin, jonka jälkeen siirrytään seuraavaan teemaan. (Kananen 2010, 55.)

On tärkeää, että haastateltavat tietävät tutkittavasta ilmiöstä ja heiltä löytyy omaa kokemusta, jotta saataisiin laadukasta ja paikkaansa pitävää tietoa. Tutkimusraportissa kerrotaan, miten haastateltavat on valittu ja miten he täyttävät sopivuuden kriteerin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85-86.) Meidän tapauksessamme valitsimme työntekijöiden avustuksella haastattelemaan ihmisiä, jotka ovat tai ovat olleet Vantaan kaupungin tehostetun perhetyön asiakkaina ja täyttäneet itsearviointilomakkeiston vähintään kerran. Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien määrä ei ole yleensä etukäteen määriteltävissä, koska aineisto ja tutkimusongelma ratkaisevat määrän. Joissakin tapauksissa tutkimukseen valitaan kaikki ihmiset, joita ilmiö koskettaa. Jos määrä taas on todella suuri, haastatellaan siihen asti, kunnes vastaukset alkavat toistaa itseään eli saturoituvat. (Kananen 2010, 54.) Keskustelimme työntekijöiden kanssa, että viisi haastateltavaa on sopiva määrä työllemme, koska siitä saadaan tarvittava informaatio. Tämän lisäksi teemahaastattelun aineiston käsittely on aikaa vievää, joten kyseinen määrä oli riittävä.

Teemahaastattelu voidaan toteuttaa joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Yksilöhaastattelu tuottaa enemmän työtä kuin ryhmähaastattelu, mutta jälkimmäisen haasteena on ryhmän vaikutus haastattelutilanteessa. Sen takia valitsimme yksilöhaastattelun ryhmähaastattelun sijaan, sillä ajattelimme haastateltavien vastaavan avoimemmin ja rehellisemmin, kun tilanteessa ei ole muita perheenjäseniä, joilla voisi olla vaikutusta vastauksiin. Yksilöhaastattelusta saadaan myös tarkempaa ja luotettavampaa tietoa. (Kananen 2010, 53.)

## 7.2 Aineiston analysointi

Teemahaastattelun tallennettua materiaalia voi olla runsaasti, jos haastattelijan ja haastateltavan välille on syntynyt syvä dialogi. Järkevintä on suunnitella analyysitapa jo etukäteen ja hyödyntää sitä, kun suunnitellaan haastattelua ja sen litterointia. Purimme ja tarkastelimme aineiston haastattelujen jälkeen, jolloin se oli tuoreessa muistissa. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 135.) Nauhoitimme haastattelut nauhurilla, jolloin pystyimme keskittymään pelkkään haastatteluun eikä meidän tarvinnut miettiä kirjoittamista. Kirjoitetusta haastattelusta saattaa jäädä joitakin asioita pois eikä siitä käy ilmi haastateltavan olemusta. Tallennettua haastattelua voi kuunnella jälkikäteenkin, jolloin pystyy palaamaan autenttisen haastattelutilanteeseen. (Kananen 2010, 58.)

Tutkimusaineisto havainnollistaa tutkittavaa ilmiötä ja sisällönanalyysin tavoitteena on saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistettynä ja yleisessä muodossa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Laadullisen aineiston käsittely koostuu analyysista ja synteisistä (Hirsjärvi & Hurme 2015, 143). Analysoinnilla pyritään muodostamaan hajanaisesta aineistosta selkeä ja yhtenäinen, jotta voidaan luoda luotettavia johtopäätöksiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Synteesi

luo kokonaiskuvaa aineistosta ja sen tavoitteena on tulkita, käsittää ja ymmärtää ilmiötä syvällisesti (Hirsjärvi & Hurme 2015, 143-144). Sisällönanalyysillä on mahdollista järjestää kerätty aineisto, mutta meidän oli kuitenkin itse tehtävä päätelmät (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103).

Litteroimme koko haastatteludialogin eli kirjoitimme puhtaaksi sanasta sanaan, jonka jälkeen analysoimme haastatteluaineiston teoriaohjaavalla sisällönanalyysimenetelmällä (Hirsjärvi & Hurme 2015, 138). Valitsimme kyseisen menetelmän, koska aiheemme pohjautuu toimintakykymittarin teoriaan. Teoriaohjaava analyysi ei suoranaisesti perustu teoriaan, mutta teoriaa hyödynnetään analyysia tehtäessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97.)

Tärkeä osa analyysia on tekemämme luokittelu, joka luo perustan haastatteluaineiston tulkin-  
nalle. Luokittelua tehdessä tutkittavaa ilmiötä käsitellään vertailemalla aineiston eri osia kes-  
kenään. Luokkien muodostamiseen ei ole selkeää ohjetta, mutta siihen vaikuttaa muun mu-  
assa tutkimustehtävä, aineiston laatu ja tutkijan teoreettinen tietämys. Luokittelussa voi  
käyttää apuna erilaisia keinoja, joista hyödynsimme toimintakykymittarin teoriaa, tutkimus-  
kysymyksiämme, aineistoa itseään sekä omaa päättelykykyämme. (Hirsjärvi & Hurme 2015,  
147-148.) Samaa asiaa kuvaavat termit ryhmiteltiin ja yhdistettiin alaluokaksi, joka nimettiin  
sitä kuvaavalla ilmaisulla. Alaluokat yhdistettiin yläluokiksi, jotka taas pääluokiksi ja lopuksi  
pääluokista muodostettiin yhdistävä luokka. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Luokkia pilkotta-  
essa ja yhdisteltäessä tulee jatkuvasti tarkkailla luokittelun onnistuneisuutta sekä esimerkiksi  
ovatko luokat olennaisia ja yhteydessä toisiinsa sekä miten paljon aineistoa jokaisessa luo-  
kassa on. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 149.)

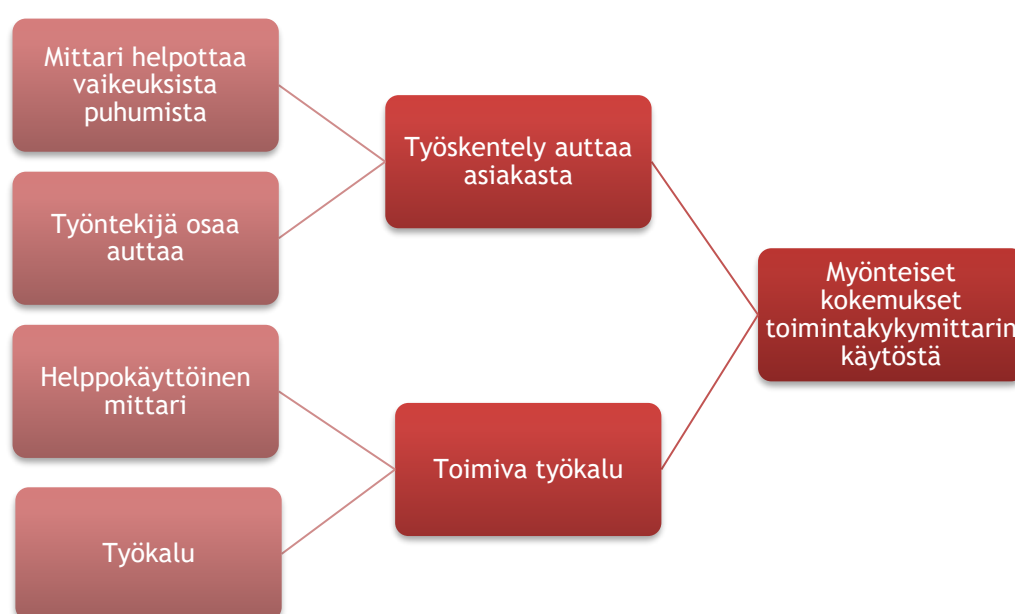
Analyysivaiheessa aineisto käydään systemaattisesti läpi ja siitä tulisi löytää jotain, mitä ei  
suorissa lainauksissa ole sellaisenaan ilmaistu (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 19).  
Yhdistämällä käsitteitä löysimme vastaukset tutkimuskysymyksiimme ja tekemällä niistä joh-  
topäätöksiä pyrimme ymmärtämään asioiden merkitykset haastateltaville (Tuomi & Sarajärvi  
2009, 111-113). Tutkimuksessa ei riitä kuitenkaan pelkät analytyttiset johtopäätökset, vaan  
tulokset pitäisi myös yhdistää teoreettisiin näkökulmiin, jolloin tutkimuksesta ilmenee uusia  
puolia (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 29). Työtämme ohjasi toimintakykymittarin  
teoria, joten vertasimme haastatteluiden tuloksia toimintakykymittarille asetettuihin tavoit-  
teisiin. Olennaista onnistuneelle tulkin-  
nalle on, että lukijan on mahdollista havaita tekstistä  
samat asiat, mitkä tutkija on havainnut (Hirsjärvi & Hurme 2015, 149).

## 8 Tulokset

Haastattelimme viittä Vantaan tehostetun perhetyön asiakasta, joista kolmella asiakkuus oli  
haastatteluhetkellä päättynyt ja kaksi oli vielä perhetyön asiakkaana. Kolme heistä oli täyttä-  
nyt toimintakykymittarin kaksi kertaa ja kaksi heistä kerran. Haastateltavista kolme oli äitejä

ja kaksi isiä, joista yksi äiti ja isä olivat samasta perheestä. Seuraavissa luvuissa on kuvattu haastateltavien kokemuksia toimintakykymittarin käytöstä sekä sen merkityksestä asiakkaan kokemaan osallisuuteen. Haastatteluaineistosta tehdyn analyysin perusteella jaoimme asiakkaiden kokemukset myönteisiin ja kielteisiin sekä kokemuksiin osallisuudesta. Lopuksi yhdistimme kehitysehdotukset omaksi luokaksi. Tulosten yhteyteen olemme liittäneet lyhyitä, havainnollistavia otteita haastatteluista.

### 8.1 Myönteiset kokemukset toimintakykymittarin käytöstä



Kuvio 1: Myönteisten kokemusten kuvaus teoriohjaavalla sisällönanalyysillä

Usean haastateltavan mielestä mittari toi asiat luontevasti esille. Vaikeistakin asioista keskusteleminen työntekijän kanssa helpottui, kun ne tulivat ilmi mittarin kysymyksiin vastatessa. Eräs isä kertoi mittarin varmistavan oleellisten asioiden esilletulon sekä lisäävän tietoisuutta perheen haasteista. Myös yksi äideistä pohti mittaria käytettävän työskentelyssä, jotta voidaan kartoittaa perhettä kuormittavat tekijät sekä saada apua niihin. Toisen äidin mielestä oli hyvä, että ihmisiltä, joilla on paljon ongelmia, kysytään kaikista mittarissa olevista teemoista heti alkuvaiheessa. Erään äidin mielestä ongelmiin tuli tartuttua mittarin avulla. Lisäksi hän koki vaikeisiin aiheisiin kirjallisesti vastaamisen helpommaksi kuin suullisesti vastaamisen.

*”Herättää paljon keskusteluita.”*

*”Tota kautta helpompi tuoda semmoset aihepiirit esii, joita on vaikee ehkä näin tuoda.”*

*”Varmaan kartotetaan, mikä perheessä kuormittaa, varmaa maholliset kipupisteet oli käyty läpi, pystyy kattoo, mikä siel perhees vaivaa tai mihin tarvitaan apua.”*

*”-- joskus voi olla helpompi vaikeisiin asioihin vastata kirjallisesti.”*

Haastateltavat kokivat työntekijöiden osanseen auttaa heitä ja kaikki viisi olivat sitä mieltä, että työntekijät ymmärsivät heidän tilanteensa. Kahden äidin mielestä mittari lisäsi työntekijän tietoisuutta heistä. Toinen heistä piti hyvänä, että mittari täytettiin alkuvaiheessa, jolloin työntekijä sai tietää perheen tilanteen kokonaisuudessaan. Erään äidin mukaan mittarin avulla työntekijä voi hahmottaa millainen vanhempi on. Yksi äiti kertoi työntekijän osanseen toimia tilanteen vaatimalla tavalla, kun perheessä oli kriisi. Lisäksi hän mainitsi, että työntekijät pystyivät tarttumaan perhettä kuormittaviin tekijöihin, jotka olivat ilmenneet mittaria täytettäessä.

*”Joo kyllä ehottomasti (työntekijä ymmärsi perheen tilanteen).”*

*”Mun mielest se on ollu iha tosi hyvä, koska se (mittari) tehtii sill suht alussa, sen takia ne tietää ihan varmasti meistä kaiken ton jälkeen.”*

*”Työntekijät kattoo vähän, et minkälainen mielikuva heille syntyy vanhemmasta.”*

*”Kyl mä luulen, et työntekijät sai ehkä tartuttua tiettyihin asioihin, mitkä on perheessä kuormittanu, löyty helpommin mihin kannattaa keskittyä.”*

Mittaria oli yksinkertaista käyttää ja lähes kaikki haastateltavat pitivät mittarin teemoja monipuolisina. Kahden äidin mielestä mittarissa oli laajasti oleelliset asiat ja myös yhden isän mielestä pääasiat tulivat esille. Toisen isän mukaan kaikki osa-alueet oli huomioitu eikä hänen mielestään mitään tarvitse muuttaa. Eräs äiti uskoi perhetyön hyötyvän mittarin käytämisestä työskentelyssä eikä kokenut olevansa muista asiakkaista poikkeava, koska mittaria käytetään kaikkien kanssa.

*”Aika laajasti kaikki painavimmat asiat.”*

*”Näyttäis olevan koko paketti, joka osapuoli jollain tapaa huomioitu, ei mulla tuu mieleen, mitä lisäis tai poistais.”*

*”Uskon, et perhetyö hyötyy paljonkin tommosesta.”*

Kaikkien haastateltavien mielestä kysymykset olivat yksinkertaisia ja ymmärrettävissä muodossa, ainoastaan yksi äiti mainitsi pohtineensa perhetyöntekijän kanssa parin kysymyksen tarkoitusta. Hänestä oli hyvä, että vastaukset ovat näkyvissä tietokoneella tai paperilla ja ne tallennetaan, jolloin niihin on myös mahdollista palata myöhemmin. Eräs isä kertoi mittarin olevan tarpeeksi lyhyt ja yksinkertainen, johon oli helppo vastata. Toinen äiti kertoi vastausvaihtoehtojen olevan yksinkertaiset ja hän piti siitä, että yksi vastausvaihtoehdoista oli ”En osaa sanoa”. Myönteistä oli myös, ettei ollut liikaa kohtia, joihin olisi joutunut itse kirjoittamaan vastauksen.

*”Aika helposti ymmärrettävässä muodossa, yksinkertaisesti.”*

*”Mun mielest ne oli iha helppo, pari semmost, mitäs tämä vois vastata. Perhetyöntekijän kanssakin mietittii, mitähän se meinaa.”*

*”Simppeleit vastausvaihtoehdot, iha hyvä ettei oo liikaa avoimia, yksinkertaiset tavat vastata ja pysty sanomaa myös et en osaa sanoa.”*

Mittari toimii työkaluna työskentelyssä, sillä kysymykset ovat apuna luomassa keskustelua. Kahdelle haastateltavista oli kerrottu, mikä mittarin tarkoitus on ja miksi sitä käytetään osana työskentelyä. Osa haastateltavista koki työntekijän käyttävän mittaria apuvälineenä ja ajattelivat työntekijän hyötyvän siitä. Erään äidin mielestä asioista pystyi kertomaan luonnollisesti, kun niistä esitettiin kysymyksiä ja kysymykset myös johdattelivat keskustelua oleellisiin asioihin.

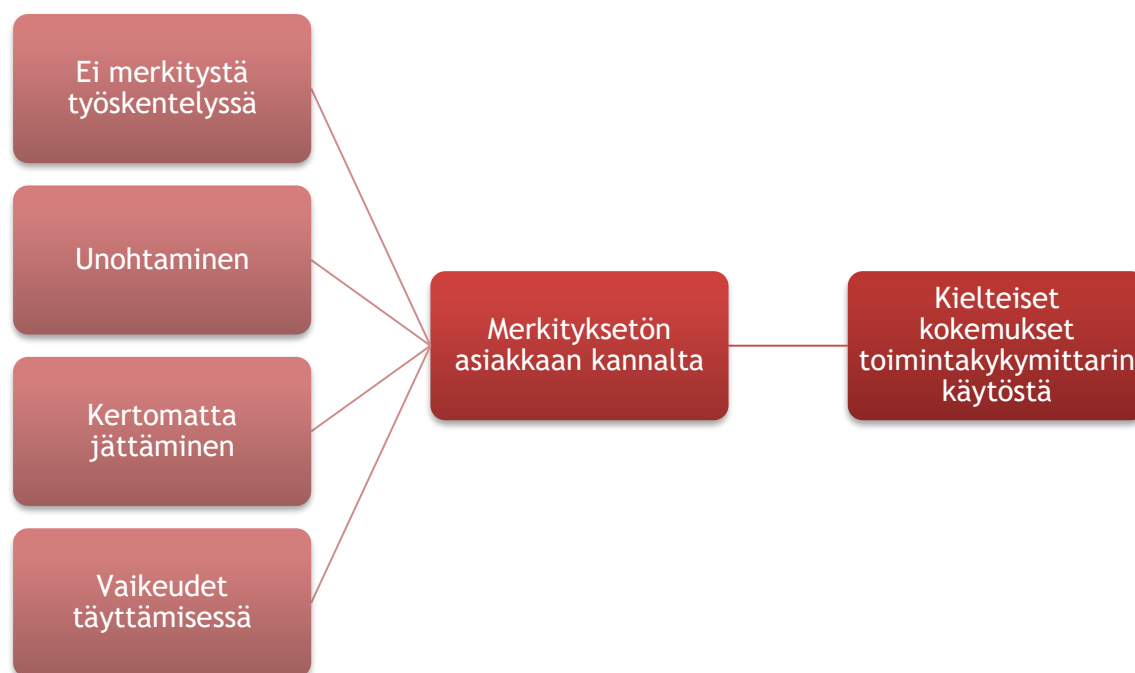
*”Kyllä jollain tapaa käyttiä sitä, et mikä sen ajatus ja tarkoitus on.”*

*”Kyllä mittari varmasti työntekijää auttaa.”*

*”Työskentelyssä apuvälineenä varmasti ihan hyvä, työntekijänä ainaki sellanen muistilista.”*

*”Joo, koska mä en ois välttämättä pystynyt alkaa puhua kaikesta, mut sitteku kysyy, vaan vastaa siihen herkemmin ja luonnollisesti.”*

## 8.2 Kielteiset kokemukset toimintakykymittarin käytöstä



Kuvio 2: Kielteisten kokemusten kuvaus teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä

Osalle haastateltavista mittari oli osittain tai kokonaan merkityksetön työskentelyn kannalta. Eräs isä koki, ettei mittari ollut keskeisessä roolissa, koska siinä ei käsitelty heidän tilannettaan, eli lapsen hyvinvointia, koskevia aiheita. Toinen isä kertoi täyttäneensä mittarin melko myöhäisessä vaiheessa, joten hän ei osannut varmuudella sanoa, oliko sillä merkitystä kuuluksi tulemiseen. Yksi äiti oli täyttänyt mittarin ensimmäisen kerran vasta asiakkuuden loppuvaiheessa, jolloin sillä ei ollut vaikutusta työskentelyyn. Hänen mielestään teematkin olivat epäolennaisia heidän tapauksessaan. Myös toisen äidin mukaan osa mittarin aiheista ei liittynyt heidän tilanteeseensa.

*”(Esim.) tiedon käsittelyyn liittyvät taidot, ei sekään nyt oleellinen ollu mun tapauksessa.”*

*”Että miten se siihen (kuulluksi tulemiseen) sit vaikutti, mun mielestä oltiin aika paljonkin tavattu ennen kuin näitä mittareita oli tehtykään.”*

*”Ei oo tarkkaa niinku ku ei sitä ite niinku ite pitäny niin tärkeenä, ku oli ne itelle tärkeet asiat siinä ne lapsen hyvinvoinnissa ja sillee..”*

*”Ei ehkä ollu iha niitä asioita, mitkä mul ois ollu akuutteja.”*

Yksi isä epäröi vastausvaihtoehdon valinnassa, sillä välillä hän koki oman vastauksensa jäävän kahden vaihtoehdon välille. Toisen isän mielestä vastausvaihtoehdot olivat melko rajatut eikä paperisessa versiossa ole riittävästi tilaa avoimille vastauksille. Eräs äiti pohti, että mittarin täyttäminen voi olla haastavaa, mikäli asiakas ei ole suostuvainen yhteistyöhön. Hänen mielestään kysymykset olivat melko henkilökohtaisia, joten niistä ei välttämättä halua heti keskustella vieraan työntekijän kanssa. Hän kertoi myös työntekijöiden olleen tietämättömiä heidän asioistaan, vaikka työskentely oli jo päättymässä.

*"Aina sit jää vähä välii välillä, et kumpi on siinä, mut sit itelle just sitä, et kumman sit laittaa."*

*"Aika rajatut, ei oo ku lopussa laatikko -- aika rajattu nää vastaukset. Ei oo hirveesti yksilöllisee vastauksee tilaa."*

*"Haluut sä sit iha kaikkee heti ruveta kertomaan, siin voi tullaki lukko, en mä halua näitä kaikkee kertoo, koska en mäkään tiedä heistä yhtään mitään, var-sinki jolla on vaikeita asioita."*

*"Mä vaa niinkun yhden kerran täytin ja se oli se toisiks viimeinen ja he kaikkien kuitenkin laitto "En osaa sanoa"."*

Yksi äiti ja isä eivät muistaneet, miten heitä oli ohjeistettu mittarin käytössä ja eräs äiti ei muistanut oliko hänelle kerrottu sen tarkoitusta työskentelyssä. Yhdelle äidille ei kerrottu ollenkaan mittarin tarkoitusta eikä häntä ohjeistettu sen täyttämisessä.

*"En yhtään muista."*

*"Ei, "Täytetään tämmönen" sanottiin."*



### 8.3 Kokemukset osallisuudesta toimintakykymittaria käytettäessä



Kuvio 3: Osallisuuden kokemusten kuvaus teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä

Vuorovaikutus asiakkaiden ja työntekijöiden välillä onnistui hyvin toimintakykymittaria käytettäessä. Kaikki haastateltavat kokivat tulleen kuulluksi ja heidän mielipiteensä otettiin huomioon työskentelyä suunniteltaessa. Erään äidin mielestä luottamuksen syntyessä työntekijään, hän koki pystyvänsä kertomaan asioistaan avoimemmin. Toinen äiti mainitsi, että mittari lähensi häntä ja työntekijää.

*”No kyllä joo, koen kyllä että otettiin huomioon niitä, mitä mul oli asioita.”*

*”Joo ehdottomasti, me ollaan iha hirveen paljon saatu vaikuttaa ite kaikkee.”*

*”Kun on luottamusta ja haluan itse kertoa, pystyy täyttämään (mittarin) paljon rehellisemmin, avoimemmin.”*

Mittarin vastausten perusteella on mahdollista kartoittaa apua vaativat asiat heti työskentelyn alkaessa, jolloin perheen tilannetta päästään työstämään yhdessä. Eräs haastateltavista kertoi toimintakykymittarin auttavan elämän eri osa-alueiden tarkastelussa, kun mittari täytettiin ensimmäisen kerran. Vaikka kaikki asiat eivät tule esille, mittari helpotti kuitenkin kokonaistilanteen hahmottamisessa. Yksi äideistä oli sitä mieltä, että kysymykset saivat hänet pohtimaan kyseisiä teemoja. Molemmat isät kertoivat, että mittari voi auttaa sekä työntekijää että heitä itseään näkemään perheen tilanteen kehittymisen työskentelyn aikana, kun mittari täytetään työskentelyn alkaessa ja loppuessa. Toinen isä sanoi, että mittaria käytettäessä on mahdollista arvioida muutoksia. Erään äidin mukaan hän oli keskustellut työntekijän kanssa samalla kun täytti mittaria, jolloin asioita tuli myös käsiteltyä. Yksi äideistä taas sanoi, että he olivat käyneet hänen sekä työntekijän vastaukset läpi ja keskustelleet eriävistä mielipiteistä.

*”Itkin näki kokonaistilannetta, voi kattoo eri osa-alueita.”*

*”Täs on iha ok kysymyksiä, sä joudut itse vähän myös miettimään.”*

*”Varmaan työntekijälle perustieto, et missä tilanteessa ollaa, tilanne mistä lähetää liikkeelle ja muuttuuko se jossai välissä sitten johonki suuntaan tai toiseen.”*

*”Meil tuli kaks eriävää niinku mielipidettä, että mitkä sit käytiin läpi siinä, miks on eriävä mielipide.”*

#### 8.4 Asiakkaiden kehitysehdotukset toimintakykymittarille



Kuvio 4: Kehitysehdotusten kuvaus teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä

Kolmen haastateltavan kertomasta tuli esille ehdotuksia, miten mittaria voisi kehittää. Yhden äidin mielestä mittari voitaisiin täyttää vasta työskentelyn myöhemmässä vaiheessa. Hän ehdotti, että mittarissa voisi olla myös ”Vähän” -vaihtoehto, jolloin rohkenee vastata rehellisesti. Eräs isä olisi halunnut tarkentaa vastauksiaan, mutta paperisessa versiossa ei ole kirjoitustilaa kuin ”Toiveet ja tavoitteet” -osiossa. Kaksi äitiä toivoi enemmän kysymyksiä lapsiin liittyen. Toisen äidin ehdotus oli, että mittarissa kysyttäisiin lapsen toimijoiden kanssa työskentelystä, jolloin perhetyö olisi käynnistynyt nopeammin. Toinen äiti taas kaipasi, että mittarissa olisi kysymyksiä, joista tulisi esille, millaisena hän kokee suhteensa lapsiinsa ja onko lasten kanssa ongelmia.

*”Kyl se joissakin tilanteissa, en mä alkuun ehkä tätä ottais, vasta myöhemmässä ehkä täyttää.”*

*”Voishan toho ottaa siihe myös ”Vähän” -vaihtoehto, siel pitää olla ne kaikki ehkä, nii sit voi uskaltaa ruveta niitä rastittamaankin rehellisestikin.”*

*”Toiveissa ja tavoitteissa on niinku tää kirjutustila. Oisin ollu valmis vastamaa tarkemmin, mitä sillä vastauksella tarkoitetaa..”*

*”Lapsen asioita kysyttiin liian vähäse, toivonu enemmän lapsesta ja lapsen tilanteesta kysymyksiä.”*

*”Miten mä mun lasten kanssa tulen toimeen, ”Minkälaiset välit mulla on omasta mielestä lapsiin” -sarake puuttu.”*

## 9 Luotettavuus ja eettisyys

Tieteellisessä tutkimuksessa tulee varmistaa luotettavuus ja laatu jo suunnitteluvaiheesta alkaen, sillä luotettavuus liittyy prosessin kaikkiin vaiheisiin eikä sitä ole mahdollista enää jälkikäteen parantaa. Luotettavuutta on mahdollista lisätä useilla yksinkertaisilla asioilla, jotka täytyy vain muistaa tehdä työtä tehdessä. (Kananen 2010, 68-69.) Tutkimusta arvioidaan aina kokonaisuutena eli painotetaan työn sisäistä johdonmukaisuutta, koherenssia. Raportissa pitää tulla ilmi tutkimuksen kohde ja tarkoitus, oma sitoutuminen tutkimukseen, aineiston keruu, tiedonantajat (haastateltavat), tutkija-tiedonantaja-suhde, tutkimuksen kesto, luotettavuus sekä raportointi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141.) Edellä mainitut tekijät ovat osa opinnäytetyöohjeistusta, joten senkin vuoksi olemme noudattaneet Tuomen ja Sarajärven suositusta. Täysin selvää ja yhteistä näkemystä laadullisen tutkimuksen luotettavuuskysymyksistä ei ole, joten tutkimus on melko joustava. Luotettavuutta on työssä kuitenkin pohdittava tavalla tai toisella. (Kananen 2010, 71.)

Laadullisella tutkimuksella ei pyritä yleistettävyyteen, vaikka siirrettävyydestä puhutaankin. Siirrettävyydellä tarkoitetaan tutkimustulosten pitävyyttä vastaavanlaisissa tapauksissa. Tällöin vaaditaan tarkka kuvaus tutkimusasetelmasta ja -kohteesta, jotta tuloksia soveltava voisi päätellä lähtöoletuksista tilanteen vastaavuuden. (Kananen 2010, 70-71.) Työn luotettavuutta vahvistaa tarkka käsiteanalyysi eli tutkitaan, mitä on suunniteltu tutkittavan ja käsitteet vastaavat tutkittavien ja heidän yhteisönsä käsitystä. Rakennevalidius kysyy, käsitteleekö tutkimus aihetta, jota sen on oletettu koskevan. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 187.) Saimme Vantaan kaupungin perhetyön työntekijöiltä materiaalia liittyen tehostettuun perhetyöhön ja toimintakykymittariin, joten käsitteet ovat luotettavia ja ne vastaavat heidän käyttämiään määritelmiä.

Tutkimuksen tavoitteena on paljastaa mahdollisimman tarkasti tutkittavien käsityksiä ja heidän maailmaansa. Käsiteanalyysi ja rakennevalidius ovat merkittäviä tutkimuksen laadun ja luotettavuuden kannalta. Tutkija vaikuttaa tietoihin jo niiden keruuvaiheessa ja kyseessä on

aina tutkijan tulkinnot sekä hänen käsitteistöt, joihin tutkittavien käsitykset asetetaan. Tutkijan pitää perustella uskottavasti, miten hän on tullut siihen tulokseen, että tutkittavien maailmaa luokitellaan ja kuvataan juuri hänen tekemällään tavalla. Reliaabelius toteutuu, kun esimerkiksi tarkastetaan kaikki olemassa oleva aineisto ja litteroidaan tiedot oikein. Tärkeää on myös, että tulokset kuvaavat tutkittavien ajatusmaailmaa, mutta pitää kuitenkin huomioida, että haastattelu on aina haastattelijan ja haastateltavan yhteistyön tulos. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 189.) Pyrimme kuvaamaan haastateltavien ajatuksia mahdollisimman totuudenmukaisesti, mutta aina on olemassa se riski, että olemme ymmärtäneet heitä väärin.

Tutkimuksen tiedonantajien olisi hyvä arvioida tuloksia sekä johtopäätöksiä. Tutkimustulokset on hyvä myös näyttää tutkittaville ja kysyä heiltä arviota, pitävätkö tulokset paikkaansa. Tällainen menettely saattaa olla ongelmallinen eikä ole itsestään selvyyttä, vaikkakin arvioinnin käyttö olisi perusteltavaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 142.) Lähetimme suunnitelman sekä esitimme valmiin työn työntekijöille, jolloin pyysimme heiltä myös palautetta. Aikataulun vuoksi meillä ei ollut mahdollisuutta kysyä haastateltavilta arviota tuloksien paikkaansa pitävyydestä, mutta he voivat lukea valmiin työmme Theseuksen verkkosivuilta.

Tutkimuksen luotettavuutta parantaa, kun tekoprosessi on julkinen eli tekijä raportoi kaikki tekemisensä yksityiskohtaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 142). Olemme kirjanneet kaiken työhön liittyvän toiminnan sekä perustelleet tekemämme valinnat ja ratkaisut, sillä se lisää uskottavuutta ja pystymme tarvittaessa palauttamaan mieleen asioita. Valitessa tiedonkeru-, analysointi- ja tutkintamenetelmiä kirjataan valinnan syyt sekä perustelut, jolloin samalla arvioidaan menetelmiä ja koko työtä. Tällöin myös perehdytään menetelmiin etukäteen, jotta saadaan tietää niiden soveltuvuus erilaisiin tutkimusilmiöihin. (Kananen 2010, 68-69.) Valitessamme esimerkiksi tiedonkeruun menetelmää, perehdyimme ensin eri haastattelulajeihin. Päädyimme teemahaastatteluun, koska sen avulla saamme todennäköisesti parhaiten haastateltavien ajatukset esille. Laadullista tutkimusta tehtäessä on mietittävä haastateltavien määrä. Uusia havaintoyksiköjä otetaan tutkittaviksi siihen asti, kun ne tuovat jotain uutta tutkimukseen. Vastausten alkaessa toistaa itseään on saavutettu kylläntymispiste eli saturaatio. (Kananen 2010, 70.) Keskustelimme työntekijöiden kanssa, että viisi haastateltavaa olisi sopiva määrä työtämme varten. Riskinä oli, ettemme saa riittävästi haastateltavia tai kukaan asiakkaista ei suostu haastateltavaksi. Työntekijöiden avustuksella saimme kuitenkin suunnitelman mukaisesti viisi haastateltavaa.

Hyvän haastattelurungon avulla on mahdollista tavoitella laadukkuutta etukäteen. Voidaan myös miettiä ennalta keinoja teemojen syventämiseen sekä pohtia vaihtoehtoisia lisäkysymyksiä. Teemahaastattelussa ei ole kyse vain pääteemojen esittämisestä, mutta toisaalta on pidettävä mielessä, että koskaan ei pysty etukäteen varautumaan kaikkiin lisäkysymyksiin.

eikä etenään niiden muotoiluun. Haastatteluvaiheessa laatua voidaan parantaa huolehtimalla teknisen välineistön toimivuudesta sekä varmistamalla, että haastattelurunko on mukana ja tarkistamalla lopuksi, jäikö vielä jotakin kysyttävää. Haastattelun laatua parantaa se, että aineisto litteroidaan niin pian kuin mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 184-185.) Emme voineet etukäteen tietää, miten haastattelutilanne etenee, joten meidän oli toimittava tilanteen mukaan. Mietimme teemojen alle valmiiksi kysymyksiä, joiden avulla varmistimme, että saimme kaiken tarvittavan tiedon haastateltavilta. Haastattelun aikana oli tärkeää huomioida jokainen asiakas yksilönä ja toimia hänen ehdoillaan.

Haastatteluaineiston luotettavuuteen vaikuttaa sen laatu. Haastatteluaineistoa ei voida sanoa luotettavaksi, mikäli vain osaa haastateltavista on haastateltu, tallenteiden kuuluvuus on huono, litteroinnissa noudatetaan eri sääntöjä alussa ja lopussa tai luokittelu on sattumanvaraista. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 185.) Pyrimme takaamaan parhaan mahdollisen työn laadun varmistamalla haastatteluun vaikuttavat tekijät. Olimme sopineet etukäteen litteroinnin säännöt, joita noudatamme koko työskentelyn ajan ja lisäksi huolehdimme teknisen laitteiston toimivuudesta etukäteen. Aineiston teemoittelussa ja koodaamisessa voi olla tulkinnanvara, mutta tulkinta on mahdollista varmistaa sillä, että toinen tekijä tulee samaan johtopäätökseen kirjoittajan kanssa. Kahden tekijän päätyessä samaan lopputulokseen työn luotettavuus lisääntyy. Tällöin kyseessä on tulkinnan ristiriidattomuus eli eräänlainen reliabiliteetti. (Kananen 2010, 69-70.) Teimme työn parityönä, jolloin meidän oli mahdollista keskustella tuloksista ja saada toiselta vahvistus omalle tulkinnalle.

Etiikka moraalisenä näkökulmana on osa arkista elämää. Se ilmenee tilanteissa, joissa ihminen miettii suhtautumistaan omiin ja toisten tekemisiin, mitä voi sallia ja mitä ei ja miksi. Etiikka ja moraali ovat läsnä etenkin sellaisissa tilanteissa, joista selviytymiseen ei ole olemassa yhtä yksiselitteistä ratkaisua; jokainen valinta sisältää sekä positiivisia että negatiivisia piirteitä riippuen mistä näkökulmasta katsotaan. Eettinen ajattelu on kyky pohtia omien sekä yhteisön arvojen kautta sitä, mikä jossain tilanteessa on oikein tai väärin. Aineiston hankintaan liittyvän tutkimusetiikan ja juridiikan opettelu ei täten voi olla itsessään aineiston hankinnan eettisten ongelmien ratkaisua. Lakien ja eettisten normien tuntemuksesta on apua konkreettisia ratkaisuja tehtäessä, mutta olimme kuitenkin itse vastuussa työssä tehtävistä ratkaisuista ja valinnoista. (Kuula 2011, 21.) Jokaisen ratkaisun ja valinnan kohdalla meidän oli pohdittava niiden vaikutuksia ja seurauksia.

Totuuden etsimistä ja tiedon luotettavuutta ilmentävät normit ohjaavat noudattamaan tieteellisen tutkimuksen menetelmiä sekä esittämään luotettavia tuloksia, joiden oikeellisuus on tiedeyhteisön tarkistettavissa. Tutkimusaineistojen keruu, käsittely ja asianmukainen arkistointi ovat merkittävässä roolissa liittyen tiedon luotettavuuteen ja tarkistettavuuteen. Tut-

kittavien ihmisarvoa koskevat normit korostavat niin tutkittavien kuin heidän yhteisöjensä itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja tutkimuksesta koituvan vahingon välttämistä. Ihmisiltä tai ihmisistä tietoa kerätessä normit ovat aina tärkeitä. (Kuula 2011, 24.) Informoimme henkilöitä jo etukäteen haastattelun ja työmme tarkoituksesta (Liite 1). Lisäksi pyysimme heiltä kirjallisen luvan haastattelua varten (Liite 2). Haastatteluun osallistuminen oli asiakaille vapaaehtoista ja heidän oli mahdollista kieltäytyä siitä missä vaiheessa tahansa. Velvollisuutemme oli huolehtia haastateltavien yksityisyydensuojasta, jonka toteutimme siten, ettei heidän henkilöllisyytensä paljastu työssämme. Työn valmistuessa hävitimme kaikki haastateltavia koskevat aineistot.

Tutkimusetiikka voidaan rajata koskemaan vain tieteen sisäisiä asioita, jolloin esimerkiksi tutkittavien kohtelu ja tieteen ja yhteiskunnan väliset suhteet määritellään tutkimusetiikan sijaan tieteen etiikkaan kuuluviksi. Tutkimusetiikka on mahdollista määritellä myös ammatitieteenä, johon sisältyvät eettiset periaatteet, normit, arvot ja hyveet, joita tulisi noudattaa ammattiaan harjoittaessaan. Moraaliset kysymykset tutkimustyössä voivat olla myös yleisesti eettisiä, mutta olennaisesti ne koskevat sitä, mikä tutkijan ammatissa on eettisesti hyväksyttävää ja suositeltavaa. Tällöin tutkimusetiikka ohjaa tutkijoiden ammattikuntaa sekä viestii samalla muille ihmisille, mihin arvoihin ja velvoitteisiin tutkijat ovat sitoutuneet. (Kuula 2011, 23-24.)

Eettinen osaaminen on olennainen osa sosiaalialan ammattitaitoa. Toimintaa työssämme ohjaavat valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan ETENE:n laatimat eettiset suositukset sosiaali- ja terveysalalle, jotka muodostuvat viidestä kohdasta:

1. ”Sosiaali- ja terveysalan toimijat kunnioittavat asiakkaiden ja potilaidensa ihmisarvoa ja perusoikeuksia.” Ihmisen ja ihmisarvon kunnioittaminen ovat sosiaali- ja terveysalan toiminnan perusta. Se käsittää ihmisen perusoikeudet- ja ihmisoikeudet, itsemääräämisoikeuden sekä valinnanvapauden. Keskeisiä ihmisarvoon ja perusoikeuksiin liittyviä arvoja ja periaatteita ovat myös yhdenvertaisuus, tasapuolisuus, tasa-arvo, syrjimättömyys sekä yksityisyyden suoja.
2. ”Sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtana on asiakkaan ja potilaan etu.” Jokaisella on oikeus saada tarvitsemaansa hoitoa ja palvelua. Keskeisiä tavoitteita hoidossa ja palvelussa on hyvän tekeminen ja vahingon välttäminen. Hyvään hoitoon ja palveluun kuuluu muun muassa potilaan inhimillinen ja yksilöllinen kohtelu, suvaitsevaisuus, hyvinvoinnin kokonaisvaltainen tarkastelu sekä asiakkaan taustan huomiointi.
3. ”Sosiaali- ja terveydenhuollossa on kysymys vuorovaikutuksesta.” Vuorovaikutus on arvostavaa ja inhimillistä ammattilaisten kesken sekä asiakkaiden ja ammattilaisten välillä. Hyvä

vuorovaikutus vaatii molemminpuolista luottamusta, rehellisyyttä ja sitoutumista sovittuihin tavoitteisiin ja toimintaan.

4. "Ammattihenkilöstö vastaa työnsä laadusta." Ammatilaisen vastuulla on huolehtia palvelujen laadusta sekä palvelukokonaisuuden oikeudenmukaisuudesta ja jatkuvuudesta. He huomioivat työssään asiakkaan iän, kehitystason ja voimavarat. Työntekijöiden osaaminen on ajan tasalla ja heillä on myös mahdollisuus kehittyä työssään sekä kehittää työtä ja sen käytäntöjä.

5. "Hyvä hoito ja palvelu edellyttävät vastuullisia päätöksiä ja toimintakulttuuria." Sosiaali- ja terveydenhuollon päätöksenteossa eettisyyden tulee toteutua kaikilla tasoilla. Etenkin etikan ja talouden välillä oleviin jännitteisiin on kiinnitettävä huomiota. Osoitettujen voimavarojen ja toiminnan vaatimusten on oltava realistisessa suhteessa. (ETENE 2011, 5-7.)

## 10 Pohdinta

Työmme aihe muodostui yhteistyökumppanimme, Vantaan tehostetun perhetyön työntekijöiden, kanssa käytyjen keskustelujen myötä, jolloin syntyi ajatus liittyen toimintakykymittarin käyttökokemuksiin asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna. Asiakkaiden käyttökokemusten lisäksi tavoitteenamme oli kuvata, tulivatko haastateltavat paremmin kuulluksi ja ymmärretyksi mittarin avulla, sekä miten he kehittäisivät mittaria. Haastattelimme viittä tehostetun perhetyön asiakasta, joilta saimme kattavasti tietoa heidän käyttökokemuksistaan sekä kehitysehdotuksia mittarille, joten koemme saavuttaneemme tavoitteemme siltä osin. Saimme haastateltavilta tietoa myös heidän kokemastaan osallisuudesta, mutta sen arvioiminen on haastavaa, sillä osallisuus on jokaisen henkilökohtainen kokemus. Työmme avulla työntekijöiden on mahdollista huomioida mittarin käyttämiseen liittyviä asioita, kuten varmistaa, että asiakas tietää ja ymmärtää, mikä mittarin tarkoitus sekä sen hyöty on työskentelyssä. Lisäksi on tärkeää, että mittari täytetään kaksi kertaa työskentelyn aikana, jotta voidaan tarkastella työskentelyn aikana perheen tilanteessa tapahtuneita muutoksia.

Toimintakykymittarista ei ole tehty aiempia tutkimuksia, joten meillä ei ollut tuloksille vertailukohdetta. Sen vuoksi käytimme toimintakykymittarin teoriaa pohdintamme perustana. Haastateltavilla oli myönteisiä kokemuksia mittarista, sillä he pitivät sitä toimivana ja heidän mielestään työskentelystä oli apua heille. Kuten teoriaosuudessa mainittiin, mittarin tarkoituksena on helpottaa vaikeista asioista keskustelua, mutta useat haastateltavat kokivat keskustelemisen olevan ylipäättään helpompaa mittarin avulla. Osa ajatteli sen myös nopeuttavan asioiden esilletuloa, johon mittarin käytöllä pyritään. Mielestämme mittaria kannattaa jatkosakin hyödyntää keskustelun luojana. Vaikka haastateltavilla oli myönteisiä kokemuksia mittarista, heidän vastauksistaan ilmeni mittarista olevan enemmän hyötyä työntekijöille kuin

heille itselleen. Säkkinen mukaan tarkoituksena on kuitenkin, että mittari hyödyttäisi työntekijöiden lisäksi myös asiakkaita. Jäimme pohtimaan, mistä tämä voisi johtua. Syynä saattaa olla, etteivät työntekijät ole tuoneet riittävästi esille mittarin tarkoitusta auttaa myös asiakasta tai asiakkaat eivät ole pitäneet mittaria tärkeänä työskentelyn kannalta.

Suurin osa kielteisestä palautteesta kohdistui mittarin teemoihin, sillä sieltä puuttui kokonaan osio, jossa käsiteltäisiin lapsia. Kaksi äitiä toikin vahvasti esille, että vanhemman itsearviointilomakkeesta puuttui kokonaan lapsiin liittyvät kysymykset, esimerkiksi miten vanhemmat kokevat suhteensa lapsiin. He olisivat halunneet saada mahdollisuuden kertoa oman näkemyksensä lapsen asioista ja heidän keskinäisistä väleistään. Viitaten perhetyötä käsittelevään lukuun, perhetyössä huomioidaan koko perhe kokonaisuutena, keskittyen erityisesti lapsen etuun ja hyvinvointiin. Aaltion mukaan yhden perheenjäsenen kuormittuneisuus vaikuttaa koko perheen dynamiikkaan, sillä lapsen ja vanhempien hyvinvointi ovat kytkeytyneet toisiinsa. Tämän vuoksi vanhemman itsearviointilomakkeessa tulisi mielestämme kysyä myös lapsen ja vanhemman välisestä suhteesta sekä lapsen asioista, sillä se on kuitenkin olennaista työskentelyn kannalta. Perhe saa tarvitsemansa avun, kun työntekijä tulee heti alussa tietoiseksi perheen tilanteesta. Myös väärinkäsitysten sekä työntekijän väärän tulkinnan riski vähenee, kun vanhempi saa itse kertoa mielipiteensä.

Haastateltavat kertoivat tulleen kuulluksi työskentelyn alkuvaiheessa, mikä vaikuttaa osallisuuden kokemukseen. Haastateltavat kokivat osallisuuden onnistuneena yhteistyönä, koska mittari edesauttoi vuorovaikutusta heidän ja työntekijöiden välillä sekä asioiden työstämistä yhdessä. Kuten aikaisemmin kerrottiin, osallisuus kuuluu luottamukselliseen yhteistyösuhteeseen ja kokemus siitä on aina subjektiivista, joten sitä on haasteellista määritellä, mitata ja arvioida. Osallisuus vaikutti kuitenkin toteutuneen haastateltavien ja työntekijöiden välillä, sillä haastateltavat pystyivät kertomaan asioistaan ja keskustelemaan niistä työntekijöiden kanssa. Subjektiivisuudesta johtuen meidän oli tulkittava haastateltavien kertomaa osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta, emmekä voineet tehdä suoria johtopäätöksiä haastatteluaineistosta. Vaikka haastateltavat kertoivat tulleen kuulluksi työskentelyä suunniteltaessa, osa heistä ei osannut arvioida miten mittari vaikutti siihen. Syitä tähän voivat olla esimerkiksi mittarin täyttäminen työskentelyn myöhemmässä vaiheessa tai vasta lopussa, sekä se, ettei mittaria pystytty hyödyntämään työskentelyssä, koska sen teemat olivat epäolennaisia perheen tilanteessa.

Tuloksiin on saattanut vaikuttaa haastateltavien vapaaehtoisuus. Asiakkaat, jotka eivät ole olleet motivoituneita työskentelyyn, eivät välttämättä myöskään ole olleet motivoituneita haastateltaviksi opinnäytetyöhömme. Haastattelimme viittä satunnaista henkilöä, mikä on melko pieni otanta ja tulokset ovat heidän mielipiteitään, joten niitä ei voida yleistää. Ne



ovat kuitenkin suuntaa antavia ja työntekijöiden on mahdollista hyödyntää niitä työskente-  
lyssä. Tulokset ovat meidän tulkintaa, joten riskinä voi olla, että olemme ymmärtäneet väärin  
haastateltavien vastaukset, jolloin myöskään tulokset eivät pidä paikkaansa. Toimintakyky-  
mittarista ei ole tehty aiempia opinnäytetöitä, joten jatkotutkimusmahdollisuudet ovat laa-  
jat. Mielenkiintoista olisi selvittää esimerkiksi työntekijöiden tai lasten kokemuksia mittarista  
tai perehtyä syvällisemmin siihen, millainen vaikutus mittarilla on asiakkaan kokemaan osalli-  
suuteen.

## Lähteet

### Painetut lähteet:

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Porvoo: Bookwell Oy.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint, 115-116.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 7., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

### Sähköiset lähteet:

Aaltio, E. 2015. Lastensuojelutarpeen arviointi perheen toimintakykyä mittaamalla. Lastensuojelun vaikuttavuusmittari -projektin väliraportti 2015. Helsinki: Kuntaliitto. Viitattu 19.4.2017. [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Liite%205\\_Tutkimus-hankkeen\\_valiraportti.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Liite%205_Tutkimus-hankkeen_valiraportti.pdf)

Aaltio, E. 2014. Lastensuojelun vaikuttavuusmittari -projektin esittely. Helsinki: Kuntaliitto. 18.4.2017. [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Liite%201\\_Lastensuojelun\\_vaikuttavuusmittari\\_projektin\\_esittely.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Liite%201_Lastensuojelun_vaikuttavuusmittari_projektin_esittely.pdf)

Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. 2017. Lapsikeskeinen suojeleminen ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Kohti monitoimijasta, yhteistä perhetyötä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 19.6.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN\\_ISBN\\_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1)

Espoon kaupunki. 2017. Tuomarilan perhetukikeskuksen perhekuntoutus ja tehostettu perhetyö. Viitattu 23.1.2018. [http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/Lapsiperheiden\\_palvelut/Lastensuojelu/Tiivis\\_tuki\\_perheille/Tuomarilan\\_perhetukikeskuksen\\_perhekunto\(122681\)](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Lapsiperheiden_palvelut/Lastensuojelu/Tiivis_tuki_perheille/Tuomarilan_perhetukikeskuksen_perhekunto(122681))

ETENE. 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. Julkaisu 32. Viitattu 11.5.2017. <http://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisu+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841>

Helsingin kaupunki. 2017. Kotiin vietävä kriisytyö. Viitattu 23.1.2018. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lastensuojelu/nukri/kokri/>

Koskinen, S., Lundqvist, A. & Ristiluoma, N. (toim.) 2011. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 19.6.2017. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90832/URN\\_ISBN\\_978-952-245-769-1.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90832/URN_ISBN_978-952-245-769-1.pdf?sequence=1)

L417/2007. Lastensuojelulaki. Finlex. Viitattu 18.4.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki>

Leemann, L. & Hämäläinen, R. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokra. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.4.2017. [https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6](https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6)

Julkaisemattomat lähteet:

Horuz, K. & Lampinen, E. 2017. Vantaan perhetyön työntekijöiden haastattelu 16.5.2017. Vantaa.

Nyman-Jokinen, H. 2017. Sosiaalityön esimiehen henkilökohtainen tiedoksianto 13.6.2017. Lastensuojelun tukiyksikkö. Vantaa.

Säkkinen, S. 2017. Vaikuttavuuden mittaaminen lastensuojelussa. Toimintakyklomakkeiston käyttöönottoaminen osaksi työtä. Powerpoint.

## Kuviot

Kuvio 1: Myönteisten kokemusten kuvaus teoriohjaavalla sisällönanalyysillä .....	20
Kuvio 2: Kielteisten kokemusten kuvaus teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä.....	23
Kuvio 3: Osallisuuden kokemusten kuvaus teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä .....	25
Kuvio 4: Kehitysehdotusten kuvaus teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä .....	26

## Liitteet

Liite 1: Yhteydenottokirje.....	38
Liite 2: Haastatteluluvan pyyntölomake .....	39
Liite 3: Haastattelukysymykset.....	40
Liite 4: Esimerkki luokittelusta.....	41
Liite 5: Aikuisen itsearviointi .....	42

## Liite 1: Yhteydenottokirje

Hei,

Olemme Mira Räsänen ja Tiia-Mari Tapanainen ja opiskelemme Laurea Otaniemi ammattikorkeakoulussa sosionomeiksi. Teemme opinnäytetyötä Vantaan kaupungin lastensuojelun tehostetulle perhetyölle. Olemme kiinnostuneita perhetyön asiakkaiden kokemuksista toimintakykymittarin käytöstä. Lisäksi tarkoituksenamme on selvittää, kokeeko asiakas tulleen paremmin kuulluksi ja ymmärretyksi toimintakykymittarin avulla.

Haastattelujen suunniteltu toteutusajankohta on syys-lokakuu 2017. Asiakkaan on pitänyt täyttää toimintakykymittari vähintään kerran, jotta voimme haastatella häntä. Jos perheessä on kaksi vanhempaa, voivat molemmat halutessaan osallistua. Haastattelemmme kuitenkin jokaista yksitellen. Haastattelu toteutetaan asiakkaan kotona tai tarvittaessa muualla, ja siihen on hyvä varata aikaa noin 2 tuntia.

Käsitlemme haastatteluaineiston nimettömänä eikä henkilöitä voida tunnistaa siitä. Julkaissamme opinnäytetyömme Vantaan kaupungin internetsivuilla sekä Theseuksessa (ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ja julkaisut verkossa), josta se on mahdollista lukea.

Mikäli olet halukas osallistumaan haastatteluun, voit sopia siitä perhetyöntekijän kanssa tai ottaa yhteyttä meihin sähköpostitse: mira.rasanen@student.laurea.fi tai tiia-mari.tapanainen@student.laurea.fi. Voit olla meihin yhteydessä, jos tulee jotain kysyttävää.

Ystävällisin terveisin,

Mira Räsänen ja Tiia-Mari Tapanainen

## Liite 2: Haastatteluluvan pyyntölomake

Tutkimukseen osallistuvilta pyydettävä kirjallinen suostumus.

Olemme Mira Räsänen ja Tiia-Mari Tapanainen ja opiskelemme Laurea Otaniemi ammattikorkeakoulussa sosionomeiksi. Teemme opinnäytetyötä Vantaan kaupungin lastensuojelun tehostetulle perhetyölle. Aiheenamme on “Vantaan kaupungin tehostetun perhetyön asiakkaiden kokemuksia toimintakykymittarin käytöstä ja sen merkityksestä asiakkaan osallisuuteen oman tilanteensa arvioinnissa”.

Opinnäytetyön julkistamiseen kuuluu raportin laatiminen sekä sen palauttaminen Theseukseen (ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt ja julkaisut verkossa). Lisäksi työ esitellään opinnäytetyöpäivässä.

Minulle on selvitetty yllämainitun tutkimuksen tarkoitus sekä siinä käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja käytetään kyseisen tarpeisiin. Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa eikä minun täydy perustella sitä.

Päiväys \_\_\_\_\_

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

### Liite 3: Haastattelukysymykset

Ketä perheeseesi kuuluu?

Kuinka kauan olet ollut tehostetun perhetyön asiakkaana?

Montako kertaa olet täyttänyt toimintakykymittarilomakkeiston?

Täytitkö lomakkeiston itsenäisesti vai työntekijän kanssa?

#### Toimintakykymittarin käyttökokemus

Mitä mieltä olet mittarista? Mikä hyvää, mikä huonoa?

Mitä mieltä olet lomakkeiston teemoista?

Miten sinua ohjeistettiin mittarin käytössä?

Miten ymmärsit kysymykset?

Miksi mielestäsi mittaria käytetään osana työskentelyä?

Käsittelitkö työntekijän kanssa yhdessä mittarin vastauksia? Miten kävitte niitä läpi?

Minkälaista apua mittarista oli työskentelyssä?

#### Osallisuuden kokemus

Koitko tulevasi kuulluksi työskentelyssä?

Miten mittari vaikuttaa kuulluksi tulemiseen?

Miten työntekijä ymmärsi perheenne tilanteen?

Minkälainen vaikutus mielipiteelläsi oli mielestäsi työskentelyn suunnitteluun?



## Liite 4: Esimerkki luokittelusta

Alkuperäisilmaisu	"Varmaan kartotetaan, mikä perheessä kuormittaa, varmaa mahdolliset kipupisteet oli käyty läpi, pystyy katsoo, mikä siel perhees vaivaa tai mihin tarvitaan apua."
Pelkistys	Haasteiden kartoitus
Alaluokka	Haasteiden löytäminen
Yläluokka	Mittari helpottaa vaikeuksista puhumista
Pääloukka	Työskentely auttaa asiakasta
Yhdistävä luokka	Myönteiset kokemukset toimintakykymittarin käytöstä

Alkuperäisilmaisu	"Ei (ollut vaikutusta kuulluksi tulemiseen), koska tää siel iha lopussa (täytettiin)."
Pelkistys	Mittarilla ei vaikutusta kuulluksi tulemiseen
Alaluokka	Ei merkitystä työskentelyssä
Yläluokka	Merkityksetön asiakkaan kannalta
Pääloukka	Merkityksetön asiakkaan kannalta
Yhdistävä luokka	Kielteiset kokemukset toimintakykymittarin käytöstä

Alkuperäisilmaisu	"Kyllä mä tulin kuulluksi, kyllä mä sain sanoa asiani."
Pelkistys	Huomioitiin asiakas työskentelyn suunnittelussa
Alaluokka	Asiakkaan huomioiminen
Yläluokka	Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä
Pääloukka	Onnistunut yhteistyö
Yhdistävä luokka	Kokemukset osallisuudesta toimintakykymittaria käytettäessä

Alkuperäisilmaisu	"Onks mul ongelmia omien lasten kanssa tai jotai, ehkä ois ollu mulle apuja."
Pelkistys	Lapsiin liittyviä kysymyksiä
Alaluokka	Lisäksi kysymyksiä lapsista
Yläluokka	Mittarin muokkaaminen
Pääloukka	Mittarin muokkaaminen
Yhdistävä luokka	Asiakkaiden kehitysehdotukset toimintakykymittarille

## Liite 5: Aikuisen itsearviointi

### Aikuisen itsearviointi

Tällä lomakkeella arvioidaan toimintakykyäsi vahvistavia ja kuormittavia tekijöitä. Tarkoitus on arvioida sellaisia asioita, jotka vaikuttavat nykyiseen vointiisi ja toimintaasi. Osa tällaisista asioista on voinut tapahtua menneisyydessä.

Kuormituksella tarkoitetaan tilannetta, jossa asia on aiheuttanut merkittäviä ongelmia sinulle itsellesi, lapsellesi, puolisollesi tai koko perheelle.

Jos et osaa vastata johonkin kysymykseen, rastita vaihtoehto "en osaa sanoa".

Vastaa "Jos kyllä" -kysymyksiin vain jos olet vastannut edelliseen kysymykseen "kyllä". Tuella tarkoitetaan tässä yhteydessä sekä yhteiskunnan tarjoamia palveluita, että yksityisiltä saatua tukea. Tarkoituksena on selvittää, onko saamasi tuki ollut riittävää vai tarvitsetko lisää tukea kyseisessä asiassa. Mikäli et koe tarvitsevasi tukea ollenkaan kuormitukseen vastaa siinä tapauksessa "kyllä riittävästi".

#### Terveys ja riippuvuudet

Onko sinulla fyysiseen terveyteen liittyvää kuormitusta?	<input type="radio"/> kyllä	<input type="radio"/> ei	<input type="radio"/> en osaa sanoa
Jos kyllä, saatko tähän tarvitsemaasi tukea?	<input type="radio"/> kyllä riittävästi	<input type="radio"/> kyllä, mutta en riittävästi	<input type="radio"/> en
Onko sinulla psyykkiseen terveyteen liittyvää kuormitusta (esim. väsymys, uupumus, masennus)?	<input type="radio"/> kyllä	<input type="radio"/> ei	<input type="radio"/> en osaa sanoa
Jos kyllä, saatko tähän tarvitsemaasi tukea?	<input type="radio"/> kyllä riittävästi	<input type="radio"/> kyllä, mutta en riittävästi	<input type="radio"/> en
Onko sinulla päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia?	<input type="radio"/> kyllä	<input type="radio"/> ei	<input type="radio"/> en osaa sanoa
Jos kyllä, saatko tähän tarvitsemaasi tukea?	<input type="radio"/> kyllä riittävästi	<input type="radio"/> kyllä, mutta en riittävästi	<input type="radio"/> en
Oletko riippuvainen esim. netinkäytöstä, rahapeleistä, urheilusta tai jostain muusta toiminnasta?	<input type="radio"/> kyllä	<input type="radio"/> en	<input type="radio"/> en osaa sanoa
Jos kyllä, saatko tähän tarvitsemaasi tukea?	<input type="radio"/> kyllä riittävästi	<input type="radio"/> kyllä, mutta ei riittävästi	<input type="radio"/> en

## Lapsuuden aikaiset kokemukset

- Onko lapsuudenkodissasi ollut väkivaltaa, runsasta päihteidenkäyttöä, mielenterveys-ongelmia tai muita ongelmia?  
 Jos kyllä, saatko tähän tarvitsemaasi tukea? ☐ kyllä riittävästi ☐ kyllä, mutta ei riittävästi ☐ ei ☐ en osaa sanoa ☐ en osaa sanoa
- Oletko itse ollut lastensuojelun asiakkaana? ☐ kyllä ☐ en ☐ en osaa sanoa

## Tiedonkäsittelyyn liittyvät taidot

- Onko sinulla huomattavia vaikeuksia tiedon käsittelyssä, kuten lukemisessa, kirjoittamisessa, kuullun tai luetun ymmärtämisessä, muistamisessa tai puhumisessa?  
 Jos kyllä, saatko tähän tarvitsemaasi tukea? ☐ kyllä riittävästi ☐ kyllä, mutta ei riittävästi ☐ ei ☐ en osaa sanoa ☐ en osaa sanoa
- Onko sinulla todettu neuropsykologista poikkeavuutta (esim. ADHD, Asperger, Autismi), kehitysviivästymää tai kehitysvammaa?  
 Jos kyllä, saatko tähän tarvitsemaasi tukea? ☐ kyllä riittävästi ☐ kyllä, mutta ei riittävästi ☐ ei ☐ en osaa sanoa ☐ en osaa sanoa

## Sosiaalinen tuki ja vapaa-aika

- Voitko jakaa lapsen päivittäistä kasvatus- ja hoitovastuuta toisen aikuisen kanssa? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa
- Onko sinulla puolisoa, jolta saat tukea ja apua? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa
- Onko sinulla sellaisia ystäviä, tuttuja tai sukulaisia joilta saat tarvittaessa apua asioiden hoidossa? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa
- Onko sinulle tietoa siitä, kenen puoleen voit palvelujärjestelmässä kääntyä saadaksesi apua asioiden hoidossa? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa
- Onko sinulla vaikeuksia ottaa kontaktia toisiin ihmisiin? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa
- Onko sinulla harrastuksia tai muita omia vapaa-ajanviettotapoja? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa

### Väkivalta, väkivallan uhka ja käyttäytymisen hallinta

Onko sinulla käyttäytymisen hallintaa liittyviä vaikeuksia (esim. käyttäydytkö väkivaltaisesti, uhkaavasti tai ahdistelevasti jotakuta kohtaan)?  
 Jos kyllä, saatko tähän tarvitsemaasi tukea? ☐ kyllä ☐ kyllä, mutta ei riittävästi ☐ ei ☐ en osaa sanoa ☐ en osaa sanoa

Onko joku käyttäytynyt väkivaltaisesti tai uhkaavasti sinua kohtaan?  
 Jos kyllä, saatko tähän tarvitsemaasi tukea? ☐ kyllä ☐ kyllä, mutta ei riittävästi ☐ ei ☐ en osaa sanoa ☐ en osaa sanoa

### Toimeentulo

Kuormittaako päivittäisistä raha-asioista suoriutuminen sinua? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa

### Työ ja työllisyystilanne

Oletko työelämässä? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa

Jos olet työtön tai työkyvytön, onko sinulla tästä johtuvaa kuormitusta? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa

Jos olet työelämässä, onko sinulla työhön liittyvää kuormitusta, (esim. hankalat työajat, vaativat tehtävät, työuupumus, huono työilmapiiri)? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa

### Toiveet ja tavoitteet

Toivotko, että jokin asia elämässäsi muuttuisi? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, kerro tarkemmin mitä muutoksia toivot?

Tiedätkö, miksi lastensuojelu työskentelee sinun ja perheesi kanssa? ☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa

## Kiitos vastauksistasi!

Lisätietoja lomakkeesta ja sen tutkimuskäytöstä antaa:

Susa Säkkinen, projektitutkija Kuntaliitto, p. 040 8674656

### Suostumus vastausten tutkimuskäyttöön

Annan suostumuksen siihen, että lomakkeeseen merkittyjä vastauksia saa käyttää kotikuntani ja Suomen Kuntaliiton toteuttamassa lastensuojelun vaikuttavuutta koskevassa arvioinnissa.

☐ Kyllä ☐ En

Pvm ja allekirjoitus \_\_\_\_\_